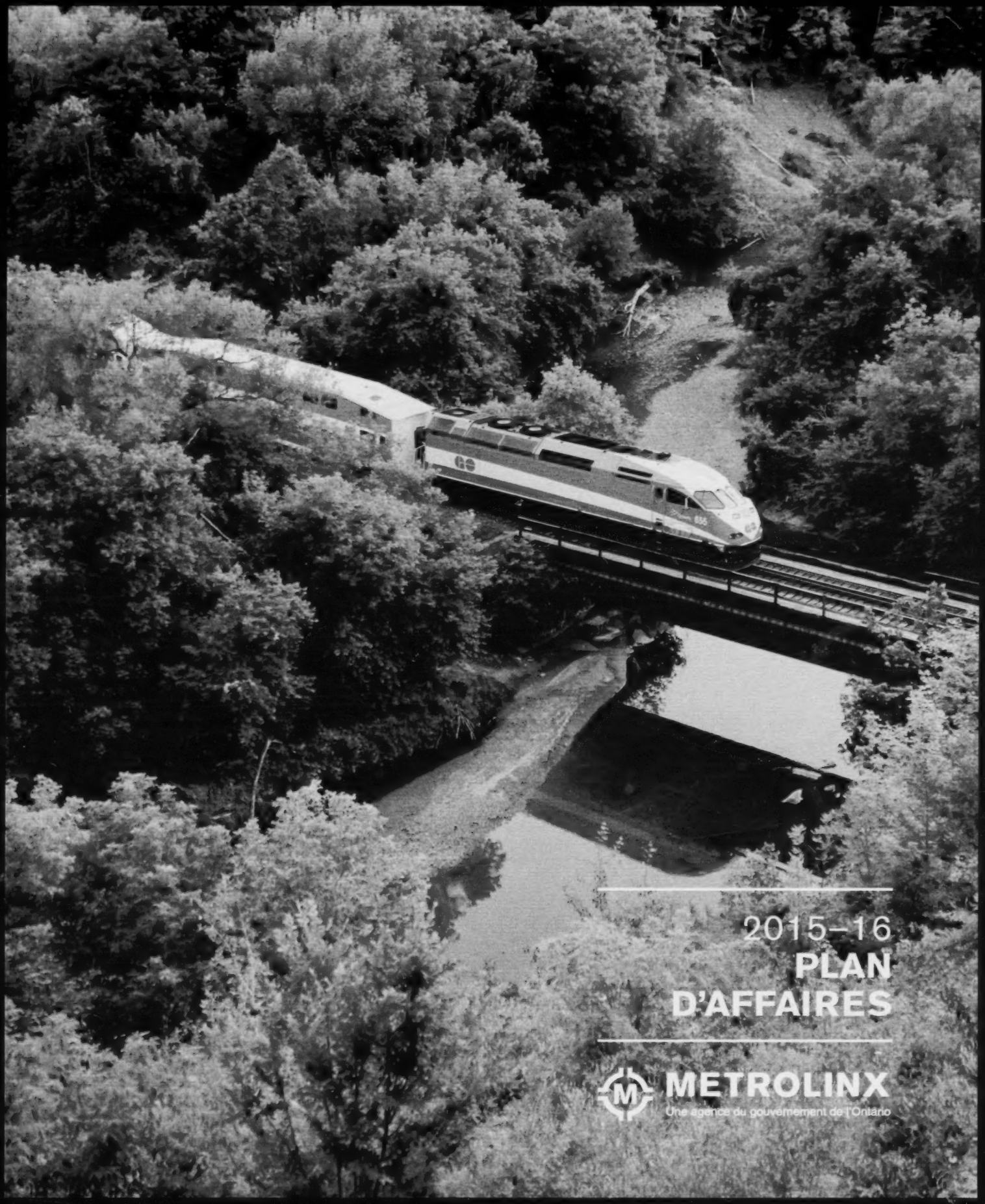


2015–16

PLAN D'AFFAIRES

METROLINX

Une agence du gouvernement de l'Ontario

METROLINX

Une agence du gouvernement de l'Ontario

PRESTO

UP Union Pearson Express

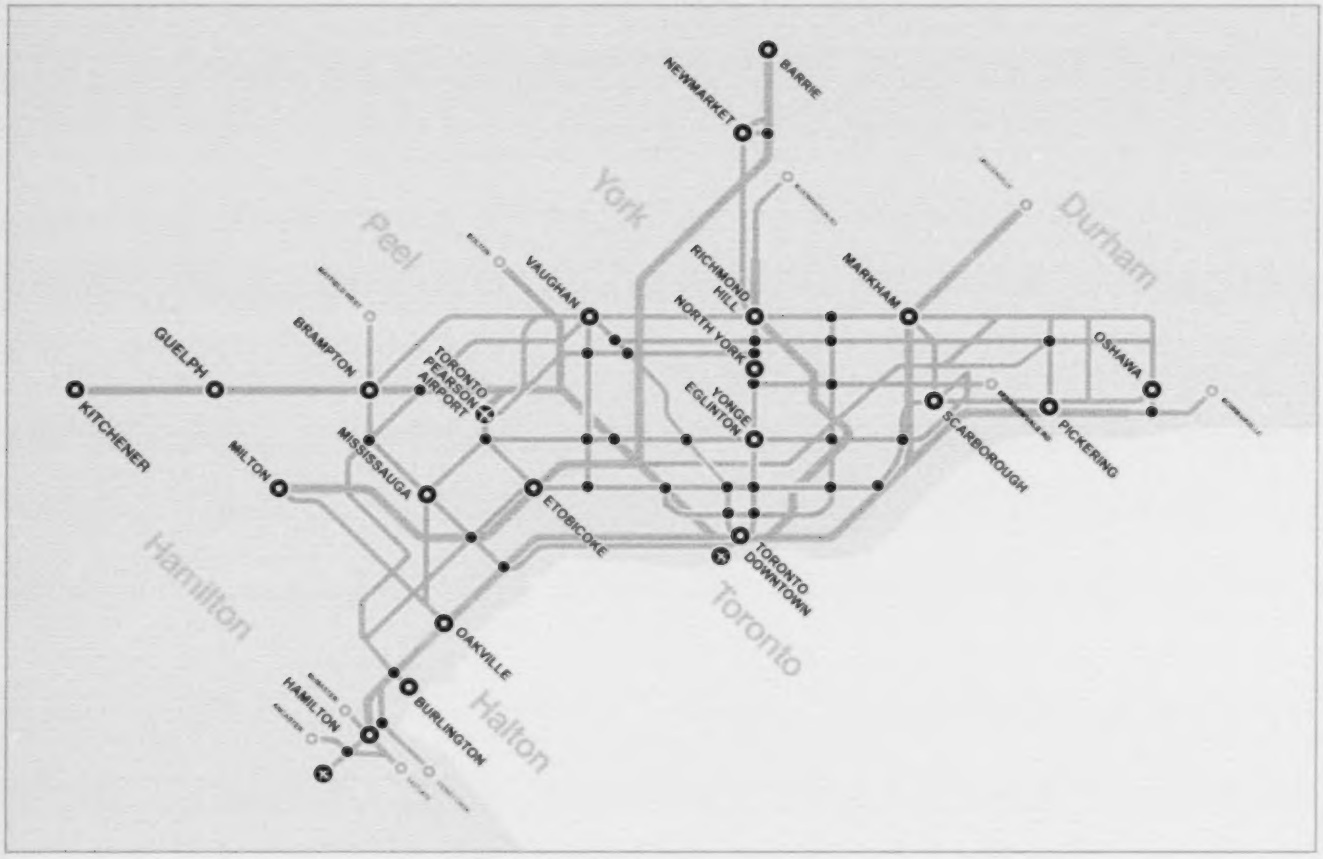


Table des matières

Résumé		**4**
1.0	**Introduction**	**7**
	1.1 Mandat législatif	**7**
	1.2 Profil de l'agence	**9**
	1.3 Faits en bref et points saillants du service de Metrolinx	**9**
2.0	**Orientation stratégique**	**11**
	2.1 Avancement par rapport à nos objectifs stratégiques quinquennaux	**11**
3.0	**Livrables prévus pour 2015-2016**	**13**
	3.1 Direction pour 2015-2016	**13**
	3.2 Service régional express (SRE) de GO	**14**
	3.3 Faits saillants du service de GO Transit	**16**
	3.4 Faits saillants sur la carte tarifaire PRESTO	**17**
	3.5 Faits saillants du service UP Express	**19**
	3.6 Projets de transport rapide en cours	**19**
	3.7 Financement des autres projets de la Nouvelle Vague	**20**
	3.8 Autres initiatives clés	**20**
	3.9 Livrables détaillés pour 2015-2016	**23**
4.0	**Contexte des activités**	**33**
	4.1 Élan de 2014-2015	**34**
	4.2 Analyse environnementale des activités : Défis et occasions	**35**
	4.3 Questions réglementaires ferroviaires et initiatives liées	**37**
5.0	**Profil financier**	**38**
	5.1 Budget d'exploitation	**38**
	5.2 Investissement de capitaux	**41**
	5.3 Croissance des immobilisations	**47**
	5.4 Gérer de l'incertitude	**47**
	5.5 Mesures de rendement et objectifs	**49**
	5.6 Rendement financier	**49**
	5.7 Mise en place de l'attribution des coûts	**50**
6.0	**Priorité au service à la clientèle**	**50**
	6.1 Stratégie de service à la clientèle de GO Transit	**50**
	6.2 Service à la clientèle de PRESTO	**54**
	6.3 Service à la clientèle de UP Express	**54**
	6.4 Service à la clientèle à l'échelle régionale	**55**
7.0	**Livrables de l'initiative conjointe**	**55**
8.0	**Profil des ressources humaines**	**56**
9.0	**Profil de l'information et de la technologie de l'information**	**58**
10.0	**Plan de communications**	**60**
Annexe A : Hypothèses clés		**62**
Annexe B : Résumé de l'avancement des produits livrables de la stratégie quinquennale		**64**
Annexe C : Statut détaillé des livrables de 2014-2015		**66**

Résumé

Guidé par la Stratégie quinquennale de Metrolinx, le Plan d'activités de 2015-2016 de Metrolinx présente les priorités à venir ainsi qu'une analyse et une évaluation des résultats de 2014-2015 dans l'ensemble des divisions opérationnelles. Le présent document présente les orientations stratégiques, les mesures du rendement, l'évaluation du risque, l'environnement des activités et les livrables de l'agence en 2015-2016. Un récapitulatif des résultats d'exploitation obtenus en 2014-2015, des statistiques clés et des hypothèses se trouve en annexe.

Cette année marque une étape importante pour Metrolinx, avec le lancement d'UP Express avant les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto. UP Express offrira aux passagers un moyen confortable et pratique de se rendre de l'aéroport international Pearson à l'agitation du centre-ville de Toronto en à peine 25 minutes. Aussi, le projet sort des sentiers battus pour ce qui est des partenariats publics-privés du secteur du transport en commun avec des partenariats stratégiques avec le secteur financier et avec d'autres fournisseurs de service de détail et de service à la clientèle, ce qui crée une expérience client fluide et connectée, que ce soit de l'avion au train ou du train à l'avion.

Au même moment, nous réalisons d'importants progrès quant au projet de modernisation de la gare Union avec l'ouverture récente du nouveau York Concourse, qui offre 150 % plus d'espace aux passagers de GO Transit. La première phase de la mise en place du système tarifaire PRESTO au sein du réseau de la Toronto Transit Commission (TTC) sera également terminée d'ici juillet 2015. Elle couvrira 26 stations de métro et tous les nouveaux tramways.

Sur le plan opérationnel, Metrolinx maintient le cap sur la gestion de l'achalandage croissant de GO et l'élargissement de ses services. La fréquentation du réseau GO Transit (mesurée au nombre d'embarquements) a augmenté de 4,0 % en 2014-2015 et devrait connaître une croissance de 3,2 % en 2015-2016. Parallèlement, les niveaux de service se sont accrus dans le transport par train et par autobus. Il est prévu que la fréquentation d'UP Express atteigne la barre des 5 000 usagers par jour la première année. Le nombre de cartes PRESTO émises a augmenté de 33,3 % en 2014-2015 et une autre augmentation de 22,8 % est prévue pour 2015-2016.

Metrolinx continuera à surveiller sa performance par rapport aux indicateurs clés de rendement (ICR) des mesures financières et du service à la clientèle et installera le logiciel Hyperion Planning afin d'améliorer le processus global d'établissement de budget et de planification. Cette mesure fournira une visibilité et une transparence accrues quant aux renseignements liés aux ICR et aidera l'agence à respecter son engagement à l'égard de la mesure du rendement.

Dans le contexte du Plan d'activités de 2015-2016, Metrolinx poursuit ses progrès dans la mise en œuvre réussie du plan de transport régional de façon responsable sur le plan budgétaire, puisque l'agence tient entièrement compte tenu des risques financiers comme l'augmentation du prix du carburant et des autres contraintes externes déterminées.

1.0 Introduction

1.1 Mandat législatif

Metrolinx, agence du gouvernement de l'Ontario en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, a été créée pour améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du grand Toronto et de Hamilton. La mission de l'agence est de défendre, de promouvoir, de développer et de mettre en œuvre, pour notre région, un système de transport intégré qui accroît sa prospérité, la durabilité de son environnement et la qualité de vie de ses résidants.

1.2 Profil de l'agence

Metrolinx est tenue de mener à bien un large éventail d'activités, notamment : assurer le leadership du transport régional de manière à guider la planification et les investissements; exploiter et étendre les services de train et d'autobus de GO Transit; mettre en œuvre la carte tarifaire PRESTO; mettre en place et exploiter le service UP Express avant les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto en juillet; et bâtir un transport en commun rapide régional prioritaire avec des projets comme Eglinton Crosstown et le service d'autobus rapides.

Par l'intermédiaire de ses trois divisions d'exploitation (GO Transit, UP Express et PRESTO), Metrolinx supervise le plus important programme de développement des investissements dans le transport en commun au Canada. L'agence a construit une infrastructure d'immobilisations de plus de 16 G$ depuis l'exercice 2006-2007 et maintient une croissance rapide, affichant un budget d'investissement de près de 2,4 G$ cette année. De plus, elle entame la prochaine ronde de projets clés comme le centre de maintenance ferroviaire de l'Est et le TLR de Hurontario.

Sur le plan opérationnel, Metrolinx s'attend à transporter plus de 71 millions de passagers au sein du réseau GO Transit cette année (mesure obtenue en fonction du nombre d'embarquements), se répartissant entre plus de 55 millions d'embarquements à bord des trains et plus de 16 millions d'embarquements dans les autobus. L'agence recouvre la majeure partie de ses frais d'exploitation grâce à l'achalandage et aux recettes ne provenant pas de la vente de billets, gagnant continuellement environ 80 % des fonds nécessaires à son fonctionnement. Il s'git là d'un des meilleurs résultats financiers du secteur du transport en commun. Metrolinx privilégie, dans ses pratiques opérationnelles, l'innovation, le service à la clientèle et la sécurité. L'agence met tout en œuvre pour offrir des services de haute qualité à l'ensemble des clients et des intervenants.

Sous l'impulsion du Plan de transport régional, du *Grand Projet,* et de la demande croissante pour le transport en commun, Metrolinx ne cesse d'élargir la gamme de ses activités. L'agence a élargi ses compétences et comptera plus de 3 600 employés d'ici la fin de l'exercice 2015-2016.

1.3 Faits en bref et points saillants du service de Metrolinx

	Réel 31 mars 2014	Réel 31 mars 2015	Cibles 31 mars 2016
Service ferroviaire GO :			
Lignes	7	7	7
Gares	63	63	64
Kilomètres d'itinéraire	450	450	460
Kilomètres d'itinéraire sur corridor possédé	366	366	366
Trajets de train par semaine	1 452	1 516	1 611
Rames actives (jour de semaine typique)	48	50	54
Locomotives	65	67	67
Voitures de passagers à étage	574	623	678
Service d'autobus GO :			
Terminaux (sauf arrêts et préposés à la billetterie)	15	15	16
Kilomètres d'itinéraire	2 760	2 796	2 850
Trajets d'autobus par mois	11 790	12 057	12 200
Autobus à un étage	419	393	389
Autobus à deux étages	47	117	135
Accès à la station :			
Espaces de stationnement du système ferroviaire	67 873	69 123	69 923
Espaces de Parc-o-bus	3 173	3 845	3 916
Parcs de stationnement en élévation	9	10	10
Gares offrant un stationnement pour le covoiturage	46	48	53
Places de stationnement pour le covoiturage	400	435	500
Covoiturages vers GO	0	1 500	1 750
Gares offrant un service de partage de véhicules	0	6	13
Gares équipées de bornes de recharge pour véhicules électriques	5	10	11
Espaces de stationnement avec borne de recharge pour véhicules électriques	10	20	22
UP Express :			
Gares	0	0	4
Kilomètres d'itinéraire	0	0	25
Trajets par semaine	0	0	1 106
Rames actives (jour de semaine typique)	0	0	7
Voitures à unités multiples au diesel	0	12	18

	Réel 31 mars 2014	Réel 31 mars 2015	Cibles 31 mars 2016
PRESTO :			
Total des cartes activées (milliers)	1 099	1 480	2 050
Fournisseurs de services de transport en commun utilisant PRESTO	9	10	11
Nombre d'appareils (milliers)	7,3	7,6	8,7
Tarifs perçus par PRESTO pour les fournisseurs de service (en M$)	417,1 $	506,0 $	665,0 $
Mise en œuvre du transport en commun rapide :			
Nouveaux kilomètres de voies de transport en commun en construction :	20,1	22,5	35,2
Nouveaux kilomètres de SAR en construction	*10,1*	*12,5*	*25,2*
Nouveaux kilomètres de TLR en construction	*10*	*10*	*10*
Nouveaux kilomètres de voies de transport mis en service	2,5	3,9	2,6
Nouveaux kilomètres de SAR mis en service	*2,5*	*3,9*	*2,6*
Nouveaux kilomètres de TLR mis en service	*0*	*0*	*0*
Total des kilomètres de voies de transport en commun rapide en service	2,5	6,4	9,0
Smart Commute :			
Employeurs participants :	323	334	343
Navetteurs participants :	726 500	726 600	731 600
Utilisateurs actifs du jumelage avec l'outil en ligne Smart Commute [1] :	14 519	7 400	10 000
Intervenants participant au programme Transport scolaire actif et durable :	30	61	67
Municipalités siégeant au Comité de coordination de la GDT :	13	16	20
Initiatives d'approvisionnement du transport en commun :			
Fournisseurs de services de transport participant	28	31	33
Nombre cumulatif d'autobus achetés	821	904	1 014
Bienfait environnemental :			
Installations certifiées *Leadership in Energy and Environmental Design*			
Or	4	4	5
Argent	2	2	2
En attente	0	1	13
Installations d'énergie verte	9	9	9

Note 1 : Le nombre d'utilisateurs actifs du jumelage avec l'outil en ligne Smart Commute indique une diminution entre 2013-2014 et 2014-2015 en raison d'un changement apporté à l'outil. En 2014-2015, une nouvelle mesure de référence a été établie.

2.0 Orientation stratégique

2.1 Avancement par rapport à nos objectifs stratégiques quinquennaux

Le Plan de transport régional, *le Grand Projet*, oriente stratégiquement la planification, la conception, la construction et l'exploitation d'un système de transport régional qui améliore notre prospérité, notre environnement et notre qualité de vie. Il inspire la vision et les énoncés de mission de Metrolinx.

Metrolinx dans son ensemble s'inspire d'une stratégie quinquennale évolutive qui établit des étapes et des livrables clés en tant que point de référence pour mesurer le progrès. Cette fenêtre sur cinq ans aide à harmoniser nos objectifs opérationnels annuels avec notre vision et notre mission communes.

Vision

Working together to transform the way the region moves.

Mission

To champion and deliver mobility solutions for the Greater Toronto and Hamilton area.

Values

Serve with Passion – We put our hearts and minds into service excellence for our customers and each other.

Think Forward – We embrace change and create new ideas.

Play as a Team – We work together in a spirit of trust and respect.

L'ancienne stratégie quinquennale de Metrolinx (2013-2018) étayait le Plan d'activités de 2014-2015. Pour ce qui est de l'avenir, les livrables 2015-2016 ont été mis à jour dans notre stratégie quinquennale 2015-2020.

Priorités stratégiques de Metrolinx pour 2015-2020

1. Promouvoir le transport régional en travaillant avec les partenaires dans l'ensemble de la RGTH pour fournir une orientation, renforcer l'intégration et améliorer les possibilités de transport.
2. Garantir un cadre financier durable pour mettre en place et exécuter le plan de transport régional.
3. Étendre le réseau de transport en commun régional rapide pour offrir une solution de rechange viable en matière de transport aux déplacements en voiture.
4. Être un chef de file mondial en prestation de services et en excellence du service à la clientèle pour accroître la fréquentation.
5. Veiller à ce que Metrolinx soit une organisation digne de confiance et possède la capacité et la flexibilité nécessaires pour mener à bien le plan de transport régional.

Parmi les réussites initiales relativement à l'actuelle stratégie quinquennale de Metrolinx (2015-2020), on compte des progrès réalisés dans chacune des trois composantes du mandat de l'agence :

PLANIFICATION

- Progrès réalisés relativement à la restructuration des services de l'approvisionnement et de l'ITI afin d'améliorer l'efficacité de nos processus commerciaux.
- Exécution d'une étude de faisabilité pour la nouvelle station d'autobus interrégionale à la gare de GO Transit/TTC de Kipling.
- Exécution de l'analyse du concept de service et de l'infrastructure et analyse de rentabilité initiale du SRE.
- Obtention du statut or de l'engagement en matière de durabilité de l'American Public Transportation Association.

RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS

- Progrès réalisés quant à l'amélioration et l'expansion d'infrastructures clés, comme :
    - le service de transport léger sur rail d'Eglinton Crosstown (avis de choix de soumissionnaire en juin);
    - la première phase du système de renseignements aux voyageurs du transport en commun régional de Triplinx, en collaboration avec les agences de transport en commun de la RGTH;
    - le centre de maintenance ferroviaire de l'Est GO Transit (contrat de DMFA octroyé);
    - le service de transport léger sur rail de Finch West (élaboration de la DDQ visant à trouver des soumissionnaires admissibles pour la DP de DMFA);

- le service d'autobus rapides VivaNext (exécution du SAR de l'autoroute 7 à partir de l'autoroute 404 à Warden; publication de la DP de DMFA pour le SAR de l'autoroute 7 à Vaughan et Markham; attribution de contrat de conception-construction concernant les voies rapides de Yonge; acquisition de propriétés pour les projets de VivaNext).

EXPLOITATION

- Lancement des opérations d'UP Express le 6 juin 2015.
- Ajout de trains GO en période de pointe (Milton et Barrie) et de service GO Bus entre Hamilton et Square One à Mississauga.
- Mise en place du programme de gestion de l'adhérence du rail et installation de centaines de dispositifs de déneigement sur les aiguillages afin d'améliorer la fiabilité des trains GO.
- Avancement quant à la conclusion d'une entente avec la Toronto Transit Commission visant à exploiter le service du corridor d'Eglinton Crosstown.

En raison de ce qui précède et d'autres activités, la stratégie quinquennale de Metrolinx (2015-2020) est sur la bonne voie. Le tableau de l'Annexe B présente l'avancement de cette stratégie.

Une nouvelle stratégique quinquennale et en cours de préparation (2017 à 2022). Cette mise à jour sera organisée par les trois composantes du mandat de l'agence, soit la planification, le respect des engagements et l'exploitation d'un réseau de transport régional fluide. Nous procéderons à une autre mise à jour afin de présenter les avancements relatifs au service régional express, de mieux refléter les objectifs de durabilité de Metrolinx et d'intégrer l'examen prévu par la loi du Grand Projet. Cette stratégie sera présentée à la réunion du Conseil d'administration en juin 2016.

3.0 Livrables prévus en 2015-2016

3.1 Orientation en 2015-2016

Cette année, plusieurs initiatives et étapes seront déterminantes dans la réussite de notre mandat qui consiste à planifier, à construire et à exploiter un service de transport régional. Le gouvernement a récemment procédé à une série d'annonces excitantes à propos d'investissements dans le transport, et Metrolinx dirigera les travaux de planification, de conception et de construction de plusieurs de ces projets, en plus d'en assurer l'exploitation efficace. Ces initiatives transformeront le système de transport régional en offrant de nouvelles possibilités de déplacement dans la RGTH.

Le lancement d'UP Express, qui propose une solution rapide et fiable aux clients se déplaçant entre l'aérogare 1 très achalandée de l'aéroport international Pearson de Toronto et la gare Union située au cœur du centre financier, constitue une initiative clé. Les succès clés d'UP Express visent à trouver des solutions pour le client tout en maximisant les actifs de Metrolinx, en générant des recettes ne provenant pas de la vente de billets et en réduisant les coûts des structures. Avec UP Express, Metrolinx développe des partenariats stratégiques avec des secteurs clés de l'industrie (p. ex., services financiers, technologie de l'information, services professionnels et télécommunications) pour mener à bien son mandat. Plus particulièrement, le partenariat

stratégique pluriannuel d'UP Express avec la Banque CIBC, le premier de plusieurs partenariats stratégiques annoncés, aidera à optimiser les ressources financières, à générer des recettes autrement que par la vente de titres de transport pour compenser les frais d'exploitation, à attirer de nouvelles occasions d'affaires et à améliorer l'expérience client d'UP Express.

Parmi les autres partenariats stratégiques et de détail, on compte Cisco, Deloitte, Rogers, Air Canada, Balzac's Coffee Roasters, Drake General Store et Mill Street Brewery. Ceux-ci témoignent de l'intérêt du secteur privé à l'égard d'un projet de transport durable qui renforcera notre économie, réduira l'engorgement routier et confirmera le statut de ville internationale de Toronto. Les conclusions tirées des succès des partenariats d'Up Express seront appliquées aux actifs futurs de Metrolinx.
Cette année certains projets de transport en commun clés entrent en service, de nouveaux services seront offerts et des progrès seront réalisés en vue du lancement d'outils d'exécution clés, comme le déploiement de PRESTO au sein du réseau de la TTC, qui aidera les usagers à se déplacer facilement au sein de la RGTH. La présente section présente les progrès attendus en 2015-2016, les étapes clés de nos principales initiatives et l'état de nos plus importants projets d'immobilisations.

3.2 Service régional express (SRE) de GO

Poursuivant son engagement initial à l'égard du SRE de GO en avril 2014, le gouvernement a récemment approuvé le financement permettant la mise en branle du SRE de GO. Au cours de la dernière année, Metrolinx a collaboré avec la province dans le but de définir le concept de service futur du SRE et les exigences liées à l'infrastructure.

À la suite de la collaboration entre Metrolinx et la province, le gouvernement a annoncé les principaux points du concept de service du SRE de GO. Voici ce que le service SRE de GO représente :

- Un service de pointe doublé et un service hors pointe quadruplé par rapport à aujourd'hui.
- Une réduction dans une mesure allant jusqu'à 50 % du temps de trajet pour certains déplacements en transport en commun interrégionaux.
- Une gamme plus diversifiée d'options de déplacement pour les résidents de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH).

Un service électrifié bidirectionnel aux 15 minutes toute la journée pour :

- les corridors de Lakeshore East et de Lakeshore West entre Oshawa et Burlington;
- la ligne Kitchener, entre Bramalea et la gare Union;
- la ligne Barrie, entre Aurora et la gare Union;
- la ligne Stouffville, entre Unionville et la gare Union.

Service bidirectionnel toutes les 60 minutes ou mieux, les jours de semaine, les soirs et les fins de semaine pour :

- Hamilton sur la ligne Lakeshore West (toute la journée) entre le Centre Go de Hamilton et la gare Union;
- la ligne Barrie, entre Allandale-Waterfront et la gare Union;
- la ligne Stouffville, entre Mount Joy et la gare Union.

Service en période de pointe les jours de semaine toutes les :

- 15 minutes sur la ligne Lakeshore West, entre le Centre Go de Hamilton et la gare Union;
- 30 minutes sur la ligne Lakeshore West, entre la gare West Harbour et la gare Union;
- 15 minutes sur la ligne Milton;
- 30 minutes sur la ligne Kitchener, entre Kitchener et la gare Union;
- 15 minutes sur la ligne Kitchener, entre Mount Pleasant et la gare Union;
- 30 minutes sur la ligne Barrie, entre Allandale-Waterfront et la gare Union.
- 15 à 30 minutes sur la ligne Richmond Hill;
- 20 minutes sur la ligne Stouffville, entre Lincolnville et la gare Union.

Service express :

- En plus des services décrits ci-dessus, les communautés entre Oakville et Hamilton le long de la ligne Lakeshore West, entre Bramalea et Kitchener le long de la ligne Kitchener, et entre Pick[illegible]ng et Oshawa le long de la ligne Lakeshore East, profiteraient de services express en direction ou en provenance de la gare Union.

Les principaux livrables pour 2015-2016 consistent à terminer la mise en œuvre du concept de service et du plan de livraison de l'infrastructure, à entamer l'acquisition de propriétés, à construire les sauts-de-mouton clés et à procéder aux évaluations environnementales, y compris le lancement de l'EE pour l'électrification de l'ensemble du réseau et la mise en branle de consultation publique sur le SRE et SmartTrack en collaboration avec la Ville de Toronto.

3.3 Faits saillants du service de GO Transit

GO Transit prévoit la croissance du service en pointe et hors pointe et compte offrir d'autres services en contre-pointe en 2015-2016. En se basant sur l'expansion prévue du service et sur la croissance naturelle de l'achalandage, le nombre d'embarquements dans les trains et autobus devrait être de 71 millions, en hausse de 3,2 % par rapport à 2014-2015.

Au début de 2015-2016, nous prévoyons mettre l'accent sur les nouveaux services sur la ligne Lakeshore ainsi que sur les services de train et d'autobus supplémentaires lors des Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto.

Expansion du service ferroviaire en juin 2015

- Lakeshore West – 1 nouveau trajet à l'heure de pointe du matin, d'Aldershot à la gare Union;
- Lakeshore West – 1 nouveau trajet à l'heure de pointe du matin, de Bronte à la gare Union.
- Lakeshore West – 1 nouveau prolongement en contre-pointe de l'après-midi, d'Oakville à Aldershot.
- Lakeshore West – 1 nouveau prolongement à l'heure pointe de l'après-midi, d'Oakville à Aldershot.

Expansion du service ferroviaire en juillet 2015

- Lakeshore West – 2 nouveaux prolongements à l'heure de pointe du matin, d'Aldershot à West Harbour. Lakeshore West – 2 nouveaux prolongements à l'heure de pointe de l'après-midi, d'Aldershot à West Harbour.
- Trajets des lignes Lakeshore East et West supplémentaires pendant les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto.

Expansion du service d'autobus en juillet 2015

- Prolongement du parcours 18 (certains trajets) vers la gare GO de West Harbour.
- Trajets supplémentaires sur certains parcours d'autobus GO pour appuyer les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto.

Le service de week-end saisonnier GO commencera le 3 juillet et se poursuivra jusqu'à la fin de semaine de la fête du Travail, avec deux services de week-end spéciaux pour les longues fins de semaine de la fête de Victoria et de l'Action de grâces. Le service saisonnier de Niagara comporte deux voitures-coachs aménagées de manière à permettre aux cyclistes d'apporter leur bicyclette avec eux. Autobus GO offrira également des services de correspondances d'autobus à partie de St. Catharine's et de Niagara-on-the-Lake. Il est prévu que le service de week-end saisonnier de Barrie commence plus tard en juin.

GO Transit est également en train de construire la gare West Harbour, une nouvelle gare GO située au 353, James Street North à Hamilton afin d'accommoder la population grandissante de la collectivité et la croissance prévue de l'achalandage de GO Transit le long du corridor Lakeshore West. La construction comprend le bâtiment de la gare, des quais entièrement accessibles, un couloir de dépose-minute, des stationnements et une ceinture de trafic pour autobus. Le tout devrait être fonctionnel au cours de l'été 2015, à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto. La nouvelle gare West Harbour devrait aider à accommoder les grandes foules prévues pour les parties de soccer des Jeux. De plus amples renseignements à propos du reste de l'expansion prévue du service GO Transit en 2015-2016 seront accessibles plus tard au cours de l'année.

3.4 Faits saillants sur la carte tarifaire PRESTO

Cette année, les priorités pour PRESTO sont la mise en œuvre accélérée à l'échelle au réseau de la Toronto Transit Commission (TTC), le déploiement de PRESTO au sein d'UP Express et l'exécution d'un projet-pilote visant une solution PRESTO pour le transport adapté, qui sera fournie par une tierce partie.

En janvier 2015, Metrolinx et la TTC ont annoncé qu'ils élaboraient un plan visant à accélérer le déploiement de PRESTO, qui devait initialement être terminé en 2017. En vertu du plan d'accélération, les usagers de la TTC seraient en mesure d'utiliser leurs cartes PRESTO dans l'ensemble des stations de métro, des autobus et des tramways d'ici la fin de 2016, ce qui rend le réseau de la TTC plus pratique et accessible.

PRESTO et la TTC finalisent un plan de mise en œuvre accélérée relativement au plan final, sous réserve d'approbations. Voici quelques-uns des éléments clés du plan d'accélération :

- PRESTO sera disponible dans 26 stations de métro en juillet 2015. L'objectif est que les clients soient en mesure d'utiliser leur carte PRESTO dans les 69 stations de métro de la TTC et partout dans le réseau de la TTC à la fin de 2016.
- À la fin de 2015, tous les tramways existants seront dotés des appareils PRESTO sur leurs portes avant et arrière. Pour ce faire, Metrolinx recevra l'appui de la TTC pour détourner l'équipement prévu pour les nouveaux tramways, qui ont été retardés, vers les tramways existants.

- Un plan pour intégrer PRESTO au parc d'autobus de la TTC est en cours d'élaboration avec la TTC afin que les cartes PRESTO puissent être utilisées dans tous les autobus à la fin de 2016.
- La TTC travaille également afin que de nouvelles portes d'accès soient installées dans toutes ses stations.
- La mise en œuvre accélérée permet à PRESTO d'utiliser la même technologie que celle utilisée dans l'ensemble du réseau de la TTC, ce qui facilite la mise en œuvre, offre un meilleur service à la clientèle et diminue le risque d'échec.

En 2015-2016, PRESTO devra également se concentrer sur la prochaine phase de certains de ses contrats clés. Les contrats initiaux avec les fournisseurs de services municipaux ont été conclus en 2006 et expireront en octobre 2016. Après dix premières années couronnées de succès, PRESTO devra conclure sa deuxième vague de contrats pour s'assurer de continuer à tenir compte des buts et objectifs d'augmenter la mobilité le choix de transport en commun. La manière de réaliser ces buts et objectifs dictera les modalités des contrats.

Le contrat avec Accenture, qui gère plusieurs aspects des projets d'immobilisation de PRESTO ainsi que plusieurs aspects de l'exploitation, prendra fin en octobre 2016. PRESTO établit sa stratégie de réapprovisionnement, qui devra tenir compte de l'équité, de l'ouverture et de la responsabilité du processus d'approvisionnement tout en atténuant les risques opérationnels et de déploiement associés au changement de fournisseurs de service pendant le déploiement dans le réseau de la TTC.

3.5 Faits saillants du service UP Express

UP Express a été lancée le 6 juin 2015. Il s'agit du premier lien air-rail express réservé d'Amérique du Nord. Il offre un service fiable et prévisible entre la gare Union et l'aéroport Toronto Pearson en à peine 25 minutes, avec des trains qui partent toutes les 15 minutes dans chaque direction, 19 heures et demie par jour. Il offre ainsi une possibilité de plus aux voyageurs et aux touristes qui souhaitent se déplacer entre ces deux importantes plaques tournantes du transport et retire ainsi jusqu'à 1,2 million de voitures des routes en l'espace d'un an. UP Express fait environ 158 trajets par jour entre la gare Union et l'aéroport international Pearson de Toronto, et il est prévu qu'il transporte environ 5 000 passagers par jour au cours de sa première année de service.

Avec ce service facilitant grandement le trajet entre l'aéroport et le centre-ville, Toronto rejoint les rangs des métropoles internationales dotées d'un lien air-rail direct. De plus, le service UP Express permettra à Toronto d'accueillir le monde entier à l'occasion des Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 cet été. Pour en savoir plus sur le service à la clientèle d'UP Express, consultez la section 6.3.

3.6 Projets de transport rapide en cours

La ligne Eglinton Crosstown devrait atteindre de certaines étapes de projet clés cette année. Le percement des tunnels sous Eglinton Avenue se poursuit. Dennis et Lea, les deux tunneliers employés pour le tunnel ouest ont récemment été extraits du côté ouest d'Allen Road et ont été de nouveau lancé du côté est. Dans le segment est, les tunneliers Humber et Don seront assemblés et prêts pour commencer le percement des tunnels au cours de l'été 2015. La DP pour la conception, la construction, le financement et l'entretien du projet devrait également atteindre l'étape de signature des contrats financiers au cours de l'été 2015. Metrolinx prévoit également recevoir et tester deux véhicules légers sur rail qui arriveront cette année, au cours de l'automne, dans le cadre d'un projet pilote.

Nous réalisons également des progrès quant aux projets du service d'autobus rapides (SAR) VivaNext, en vertu de constructions dans la région de York. La relocalisation des services publics devrait commencer sur Yonge Street, à Newmarket et Richmond Hill. La DP de la prochaine phase du projet VivaNext, qui comprend 12 kilomètres de voies réservées aux autobus sur l'autoroute 7 à

Vaughan et Richmond Hill, devrait atteindre l'étape de signature des contrats financiers au cours de l'automne 2015.

Le segment le long de Davis Drive, à partir de Yonge Street à la hauteur du Upper Canada Mall jusqu'au Southlake Regional Health Centre, soit environ 2,6 kilomètres, devrait entrer en service en décembre 2015, en plus d'une nouvelle installation GO Transit/Viva Parc-o-bus à l'intersection de Davis Drive et de l'autoroute 404.

3.7 Financement des autres projets de la Nouvelle Vague

En plus des projets de transport en commun rapide qui sont déjà en cours, le gouvernement a récemment annoncé dans le budget de 2015 qu'il comptait aller de l'avant relativement au TLR Finch West et au TLR Hurontario-Main, une nouvelle ligne de TLR à Hamilton. Metrolinx ira également de l'avant relativement au travail de planification et de conception visant à soutenir plusieurs autres projets de la Première Vague, y compris :

- le service d'autobus rapides de Dundas Street, qui reliera Toronto, Mississauga, Oakville et Burlington;
- le service d'autobus rapides de Durham-Scarborough;
- le service de transport en commun rapide sur Queen Street à Brampton;
- la ligne d'allègement de Toronto;
- le prolongement de la ligne de métro Yonge North.

Metrolinx déploiera des efforts en vue de faire progresser l'analyse de rentabilité, la conception et l'approvisionnement de ces projets.

3.8 Autres initiatives clés

Examen prévu par la Loi du *Grand Projet*

Le Grand Projet a été lancé en 2008, et, en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, le plan de transport régional (PTR) doit être passé en revue en 2016. Cet examen, qui se produit en ce moment, se déroule en deux étapes :

1. Examen prévu par la loi : Lancement au printemps 2016 à l'aide d'un document de discussion publié qui cerne les incidences des investissements dans le transport depuis 2008, qui présente les nouvelles tendances qui façonneront la région jusqu'en 2041 et par la suite et qui détermine les secteurs nécessitant une mise à jour.

2. Compte rendu de PTR : Ébauche du PTR mis à jour à publier pour consultation publique au début de 2017, qui présente les lacunes, les besoins et les stratégies applicables jusqu'en 2041, y compris des manières d'optimiser les répercussions des investissements en cours.

Cette approche permettra au plan actualisé de tenir compte des annonces récentes relativement au financement et à la réalisation du SRE de GO Transit et d'autres projets de transport en commun rapide et d'être harmonisé avec l'examen du Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe par la province. En vertu de la loi, la province doit également examiner le Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe, 2006. Dans son étude du Plan de croissance, la province adopte une approche coordonnée avec le Plan de la ceinture de verdure,

le Plan de conservation de la moraine d'Oak Ridges et le Plan d'aménagement de l'escarpement du Niagara. La publication de la mise à jour du PTR en 2017 permettra également au plan actualisé de tenir compte des résultats de l'Examen coordonné des plans d'aménagement du territoire.

Coordination régionale

Metrolinx continue à mener des activités visant à faciliter les déplacements au sein de la région. Metrolinx et les systèmes de transport en commun de la région reconnaissent que de plus en plus de clients se déplacent entre les collectivités et doivent utiliser plusieurs services de transport en commun pour se rendre à destination. Le but de ces activités est de s'assurer que les voyageurs puissent facilement passer d'un système à l'autre.

Triplinx, un nouveau service visant à planifier les déplacements en transport en commun au sein de la RGTH a fait l'objet d'un lancement public en mai 2015 et son champ d'application continuera d'être accru tout au long de l'année. Triplinx a été développé conjointement avec les 11 agences de transport en commun qui fournissent les renseignements de cet outil d'information intégré sur le transport. En commençant par la planification des déplacements et les renseignements sur les horaires, le champ d'application du système sera agrandi afin d'inclure des renseignements en temps réel et d'autres services liés au transport.

Cette année, nous planifierons des améliorations aux systèmes de tarification afin de proposer une stratégie à la grandeur des systèmes de transport en commun de la région. Pendant ce temps, nous mènerons un projet pilote initial de tarifs combinés de TTC et GO Transit à l'intention des voyageurs de GO entre les gares Danforth et Exhibition.

Avantages communautaires

En 2015-2016, Metrolinx prendra part à deux nouveaux partenariats avec des groupes communautaires œuvrant dans les secteurs qu'ils desservent tout en effectuant la promotion de l'utilisation du transport en commun et en renforçant la capacité au sein du secteur de la construction en Ontario.

Le premier consiste en un partenariat de deux ans avec Good Foot Delivery, un service de messagerie qui emploie des personnes ayant des déficiences développementales et qui effectuent des livraisons en empruntant le transport en commun ou en marchant. Metrolinx permettra aux messagers de Good Foot Delivery d'accéder gratuitement au système de GO Transit. Il est prévu que leur utilisation principale du réseau GO se fasse hors pointe ou en contre-pointe par rapport à la majorité des passagers de GO. En retour, les messagers fourniront à Metrolinx des rapports réguliers relativement à l'accessibilité du système. Ces commentaires précieux aideront Metrolinx à prioriser et à régler les problèmes d'accessibilité et profiteront à tous les passagers du réseau.

Le second partenariat a été conclu avec l'Ontario Construction Careers Alliance (OCCA), une organisation qui regroupe plusieurs grandes entreprises de construction civile de l'Ontario parmi ses membres. L'OCCA fait la promotion de la construction civile à titre de choix de carrière auprès des étudiants de l'école secondaire et propose des programmes qui aident les jeunes qui intègrent le secteur à obtenir des stages et à décrocher un emploi. Le partenariat aidera à accroître la capacité de ce secteur.

L'accroissement de la capacité est essentiel. La réalisation du SRE de GO et de plusieurs projets de TLR à la grandeur de la RGTH exercera une grande pression sur le secteur de la construction civile de l'Ontario. Par l'intermédiaire de l'engagement à l'égard des jeunes et de la formation de ces derniers, le partenariat avec l'OCCA contribuera aux initiatives continues que mène Metrolinx auprès des collectivités, tout en s'assurant que les projets de construction augmentent les occasions d'emploi pour les jeunes de la région.

Durabilité

La durabilité est l'un des piliers majeurs du plan de transport régional et du mandat de Metrolinx. En 2014-2015, Metrolinx a entamé l'élaboration du cadre de durabilité afin de formaliser la vision, les objectifs et les actions prioritaires en ce qui a trait à la durabilité, a obtenu le statut d'aspirant signataire de la charte de développement durable de l'Union International des Transports Public (UITP), et a créé un poste affecté à la résilience et l'adaptation climatiques au sein de l'équipe chargée de la durabilité. Le titulaire a commencé a mettre sur pied un plan de résilience et d'adaptation climatiques.

Le cadre de durabilité marque l'avancée du suivi des répercussions sociales, économiques et environnementales de notre organisation et de la production de rapports connexes et comprendra un plan d'action concret pour améliorer le rendement relativement aux mesures de la durabilité définies au fil du temps. Il est prévu que les progrès du cadre soient mesurés et communiqués dans un rapport annuel sur la durabilité à compter de 2016.

Gestion de l'énergie

Metrolinx cherche toujours à améliorer sa gestion des coûts et à rendre plus efficaces ses services et ses opérations de première ligne et de soutien. En 2014-2015, Metrolinx a finalisé et publié son premier plan de gestion énergétique, qui est présentement mis en œuvre par les divisions opérationnelles de GO. Nous mettons l'accent sur l'efficacité énergétique et la réduction de la consommation d'énergie par l'intermédiaire de mesures, de procédures et de cibles établies dans le plan.

Le plan se concentre sur quatre domaines clés pour aider à la prise de décision : la conservation grâce à l'investissement, la conservation grâce à la refonte des procédures d'exploitation, la réduction des coûts grâce à un approvisionnement stratégique en énergie et la gestion des données sur l'énergie. Par exemple, GO prévoit des économies annuelles de plus de 1 M$ en mettant en œuvre des pratiques relatives aux véhicules arrêtés. Celles-ci permettront de réduire la consommation de carburant des trains et des autobus.

Metrolinx ouverte

L'initiative ontarienne du gouvernement ouvert vise à optimiser l'accès aux données gouvernementales en faisant en sorte que celles-ci soient ouvertes par défaut, sauf dans des circonstances limitées et précises où il y a des retrictions liées à la confidentialité, au privilège juridique, à la sécurité, à la protection de la vie privée ou à la sensibilité commerciale. Conformément à l'initiative ontarienne du gouvernement ouvert, le projet Metrolinx ouvert a été mis sur pied en 2014 dans le but de partager une multitude de données et de renseignements sur Metrolinx par l'intermédiaire d'un portail centralisé, et en encourageant la participation, le partage, la combinaison et l'apprentissage. Les données et les renseignements statiques et en temps réel seront accessibles par l'intermédiaire du site Web de Metrolinx.

Pour 2015-2016, le projet Metrolinx ouvert vise à recueillir et à préparer des sources de données et de renseignements qui seraient ouvertes par l'intermédiaire du site Web, à faire appel à des partenaires externes en vue de fournir des liens sur notre site, à terminer le développement de la plateforme de Metrolinx ouvert et à lancer celle-ci d'ici la fin de l'exercice financier.

Excellence de conception

L'excellence de conception est un mandat clé de Metrolinx qui porte sur l'amélioration de la qualité de l'expérience du client quant à tous les projets d'immobilisations. En 2014-2015, l'équipe d'excellence de conception a fourni une participation importante en vue de s'assurer que les principes et exigences d'excellence de conception soient réalisés sur le TLR Crosstown et de procéder à un examen de conception des projets d'immobilisations de GO, en plus de faire progresser l'initiative d'harmonisation de l'orientation régionale, qui améliorera l'intégration harmonieuse au sein de la RGTH avec des projets pilotes commençant en 2015. En 2015, l'équipe d'excellence de conception se concentrera sur les lignes directrices d'excellence de conception de GO qui rehausseront la qualité du niveau, alors que l'architecture et l'aménagement paysager reflèteront uniformément la marque GO.

3.9 Livrables détaillés pour 2015-2016

Figure 2 : Livrables de Metrolinx pour 2015-2016

Objectifs de la stratégie quinquennale	Livrables prévus en 2015-2016
I. Promouvoir le transport régional en travaillant avec les partenaires dans l'ensemble de la RGTH pour fournir une orientation, renforcer l'intégration et améliorer les possibilités de transport.	
1. Guider les investissements dans le système de transport en commun régional et la prise de décisions en maintenant à jour un plan de transport régional et un programme d'investissements dans l'infrastructure.	1a. Mettre à jour la stratégie quinquennale de GO Transit pour refléter le SRE, la stratégie actuelle en matière de service à la clientèle et d'autres développements. 1b. Collaborer avec les unités d'exploitation afin de renforcer l'harmonisation des activités liées à la stratégie quinquennale avec les progrès réalisés quant au plan de transport régional. Mettre à jour la stratégie quinquennale pour la période de 2017 à 2022. 1c. Définir le programme d'investissements dans les infrastructures régionales de transport en commun en établissant la portée, l'ordre de priorité et la séquence des projets d'infrastructure à l'aide de méthodes de planification fondées sur des données probantes et d'analyses de rentabilisation. o Terminer l'analyse de rentabilité initiale du SRE et procéder à une annonce publique au T1 de 2015-2016. o Faire évoluer le cadre de travail d'évaluation complète portant sur les nouveaux emplacements des stations dans le réseau GO. o Lancer le cadre de travail et les modèles d'analyse de rentabilité au T1 de 2015-2016. o Mener un examen international par les pairs du cadre de travail d'analyse de rentabilité au T1 de 2015-2016. o Mener le projet pilote sur le système d'information géographique (SIG) et la veille stratégique (VS) et finaliser la stratégie visant à soutenir la prise de décision analytique et stratégique au T4 de 2015-2016.
2. Étendre **l'intégration des tarifs et des services de transport en commun** partout dans la RGHT, de façon à offrir des correspondances	2a. Établir des stratégies afin d'améliorer la coordination des services entre les fournisseurs de service de transport en commun municipal, y compris des changements de service prévus en temps plus opportun et l'amélioration de la collaboration avec les fournisseurs en question dans le cadre du processus de planification du service. 2b. Mettre en œuvre les recommandations du programme d'amélioration du transport adapté hors des limites.

transparentes et pratiques, qui contribueront à améliorer *l'expérience client.*	o Mettre en œuvre un programme régional visant à soutenir les déplacements hors des limites à l'aide des services de transport en commun spécialisés. o Animer les discussions visant à adopter une approche harmonisée quant à l'admissibilité et faire en sorte que l'ensemble des agences coordonnent les réservations de leurs clients avec celles des autres agences. 2c. Établir des stratégies afin d'améliorer la coordination des services entre les fournisseurs de service de transport en commun municipal, y compris des changements de service prévus en temps plus opportun et l'amélioration de la collaboration avec les fournisseurs en question dans le cadre du processus de planification du service.
3. Faciliter le paiement des titres de transport en commun dans la RGTH en élaborant et en mettant en place des solutions régionales axées sur les clients qui favorisent les objectifs de la politique en matière de transport.	3a. Mettre pleinement en œuvre PRESTO dans la RGTH en insistant sur l'expérience client, les besoins de la clientèle, et la fiabilité, la flexibilité et l'interopérabilité du système. Terminer le déploiement de PRESTO dans la RGTH, y compris : o UP Express au T1 de 2015-2016. o Lancement d'un projet pilote de PRESTO pour le transport adapté au T2 de 2015-2016. o Lancement au sein du réseau de la TTC, y compris le plan accéléré en attente d'approbation. o Rehausser le système PRESTO à mesure que l'envergure des opérations augmente afin de garantir la fiabilité de l'infrastructure de TI et des fonctions financières, opérationnelles et axées sur la clientèle de PRESTO. o Système de billetterie électronique (SBE) pour UP Express au T3 2015-2016.
	o Fonctions de PRESTO pour UP et GO avec distributeurs automatiques de billets (DAB) au T4 de 2015-2016. o Terminer la mise à niveau du système de gestion des tarifs (SGT) en 2016, ce qui permettra d'accroître la portée du système pour soutenir l'achalandage du TTC. 3b. Mettre en œuvre les recommandations visant une structure intégrée de tarifs régionaux pour la RGTH s'appuyant sur PRESTO afin de proposer des tarifs pratiques et uniformes favorisant l'utilisation du transport en commun et stimulant la croissance de l'achalandage à la grandeur de la région. 3c. Formuler des recommandations relatives à des structures de tarifs allant de pair avec la structure tarifaire régionale à long terme qui appuie la mise en place du SRE et le prolongement du métro Toronto-York Spadina, y compris toute modification requise aux tarifs de GO Transit pour mise en œuvre conjointement avec ces améliorations au transport en commun rapide. 3d. Élaborer un plan de mise en œuvre relativement à la structure tarifaire régionale recommandée à long terme.
4. Augmenter les possibilités de transport dans l'ensemble de la RGTH en mettant en œuvre diverses initiatives qui multiplient les options de transport pour les usagers et les marchandises.	4a. Triplinx (anciennement connu sous le nom de système d'information pour les usagers de transport en commun régional) : o Terminer et consolider la mise en œuvre de la phase 1 de Triplinx. o S'assurer que Triplinx fournit des renseignements précis, utiles et en temps opportun aux visiteurs et aux participants des Jeux panaméricains et parapanaméricains. o Conclure une entente avec les agences participantes afin de faire progresser le système de renseignements en temps réel et d'alertes de service dans Triplinx. Élaborer un plan de travail visant à améliorer le système avec ces renseignements et commencer à le mettre en œuvre. 4b. Offrir le service UP Express à temps pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains. 4c. Fournir le service d'orientation et de signalisation de GO Transit pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains.

	4d. En préparation aux Jeux panaméricains et parapanaméricains, offrir une stratégie d'engagement commercial de gestion de la demande de transport (GDT) en collaboration avec le ministère des Transports de l'Ontario et Toronto 2015. Cette stratégie visera à fournir un soutien aux membres Smart Commute et un service lié aux Jeux aux non-membres, en plus de contribuer à la réduction de 20 % de la circulation habituelle à la grandeur de la RGTH. o Tirer parti des initiatives de GDT en vue de continuité des activités après les Jeux. 4e. Améliorer l'accès aux stations en augmentant le nombre de places de stationnement réservées au covoiturage dans les gares stations de GO; augmenter la disponibilité du service Zipcar; mettre sur pied un projet pilote visant des stationnements pour vélos sécurisés; établir un plan promotionnel harmonisé relativement à Covoiturez vers GO et à Vélo vers GO en collaboration avec GO Marketing.
	4f. Poursuivre le travail de GDT avec les partenaires régionaux, y compris : o Réaliser des progrès quant à la cible de 350 entreprises de la RGTH participant au programme Smart Commute d'ici 2017 (334 lieux de travail à la fin de 2014-2015). o Favoriser le transport scolaire actif et durable en mettant en place un plan de mise en œuvre au sein de la RGTH et des plans de transport scolaire régional au T4 2015-2016. o Mener les initiatives de la Journée vélo-boulot, de la Semaine À l'école à vélo et du Mois du vélo 2015 au T2. o Fournir un examen du rôle de Smart Commute dans la GDT pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto pour le personnel de lieux de travail et de Metrolinx. o Mener une recherche visant à comprendre les difficultés et les obstacles relatifs au covoiturage par fourgonnette et aux titres de transport fournis par les employeurs. 4g. Commencer une mise à jour sur le Plan de stationnement aux gares et d'accès aux gares de GO de 2013 afin de se pencher sur le SRE de GO. 4h. Soutenir les projets innovateurs et la recherche en vue d'améliorer l'accès aux gares GO par des modes de transport actifs. o Terminer l'étude sur la voie de l'embranchement de Waterloo à la gare GO de Kitchener. 4i. Faire progresser le projet d'harmonisation de l'orientation régionale : o Établir des lignes directrices intérimaires pour l'harmonisation de l'orientation du transport et les appliquer au TLR Eglinton Crosstown. o Mener des projets pilotes sur la signalisation et l'orientation dans trois emplacements de GO Transit. o Élaborer une stratégie de mise en place de l'orientation. 4j. Faire progresser l'intégration de l'excellence de conception au sein des projets d'immobilisations : o Élaborer les lignes directrices de conception de GO.
5) Encourager une utilisation du territoire axée sur le transport en commun pour mettre à profit les investissements dans le transport public en coordonnant et en stimulant l'aménagement à proximité des services de transport en commun.	5a. Faire progresser le réaménagement de la gare GO de Port Credit, le développement d'Eglinton Crosstown orienté sur le transport en commun et le développement intégré de la gare Bayview du service Crosstown. o Terminer l'évaluation relative à la DP de Port Credit et procéder à la sélection du partenaire de négociation d'ici au T4 de 2015-2016. o Terminer la DP pour la sélection du ou des partenaires de négociation pour le développement d'Eglinton Crosstown orienté sur le transport en commun et commencer l'élaboration de la conception de la ou des gares intégrées au T3 de 2015-2016. o Entamer l'élaboration de la conception de la gare Bayview intégrée du service Crosstown. Développement au T3 de 2015-2016

	5b. Terminer le travail en collaboration avec la Ville de Mississauga quant au plan directeur de site spécial 12 pour le réaménagement de la gare GO de Port Credit. Les livrables du travail du plan directeur comprennent les modifications du plan officiel du T2 de 2015-2016. o Appuyer ou diriger le travail de planification du centre de mobilité et de la station avant le développement de l'infrastructure et le développement conjoint en association avec les projets de SRE et de transport en commun rapide (p. ex., GO de Cooksville, centre-ville de Brampton, centre-ville de Mississauga, centre de Markham). o Terminer une mise à jour des profils du centre de mobilité de 2012 résumant les données démographiques et de transport de chaque centre de mobilité établies par le Grand Projet. 5c. Procéder à d'autres études en appui au développement des actifs et à la récupération de la plus-value foncière en vue de permettre des utilisations de terrain favorisant le transport en commun dans les corridors des projets de transport en commun rapide et de promouvoir des options d'accès efficace aux installations destinées aux passagers : o Établir une stratégie relative à la récupération de la plus-value foncière(RPVF) comprenant des stratégies de gouvernance et de ressourcement pour Metrolinx, une analyse de marché initiale visant à cerner des occasions de récupération de la plus-value foncière et à quantifier le potentiel de la région et des stratégies de négociation pour le développement de site de transport en commun.
	o Terminer l'étude du rapport de RPVF de Hurontario au T2 de 2015-2016. o Terminer l'étude du rapport de RPVF du prolongement de la ligne de métro de Yonge North au T3. Celle-ci comprend l'élaboration du guide du processus de mise en œuvre des mécanismes de RPVF privilégiés, y compris les stratégies de négociation liées au développement de sites de transport en commun. o Terminer l'élaboration de la stratégie liée à la négociation de contribution de RPVF avec la collectivité de développement au T3 de 2015-2016.
II. Garantir un cadre financier durable pour mettre en place et exécuter le plan de transport régional.	
6) Solliciter un financement d'immobilisation et d'exploitation stable pour achever et exploiter le réseau de transport en commun régional rapide.	6a. Promouvoir et favoriser la capacité d'analyse et d'étude économiques relativement au financement du transport dans de grandes régions métropolitaines. o Forum sur l'autorité régionale des transports organisé par TransLink à Vancouver, à l'été 2015. o Conférence de l'institut C.D. Howe à l'automne 2015 (T3). o Plusieurs allocutions et présentations de conférence à des intervenants tout au long de l'année. o Créer et appuyer des analyses de rentabilité pour des projets de plus de 50 M$ afin de soutenir des décisions de financement. 6b. Collaborer avec la province au T3 de 2015-2016 afin de cerner des projets visant à explorer les possibilités de financement fédéral. 6c. Mettre en œuvre une solution de gestion de la relation client (GRC) d'entreprise au T4 de 2016 afin que les renseignements sur le profil de la clientèle soient partagés entre les secteurs d'activité. 6d. Mettre en œuvre une solution de gestion des risques d'entreprise afin d'assurer un suivi uniforme, au T4 de 2015-2016. 6e. Mettre en œuvre un système de gestion des demandes afin d'assurer le suivi des demandes du programme, au T4 de 2015-2016. 6f. Mettre à niveau et améliorer le système de planification des ressources de l'entreprise (PRE) Oracle pour le service des finances (phase 1 de Hyperion au T3 de 2015-2016), le service des RH (Taleo au T4 de 2015-2016) et le service de l'approvisionnement (établissement des coûts de projet au T4 de 2015-2016) et intégrer la gestion de l'apprentissage et des talents. 6g. Intégrer la phase 2 de Workbrain-Oracle au T4 de 2015-2016 et mettre en œuvre la phase 3 de la gestion de la main-d'œuvre capitalisée au T4 de 2015-2016.

7) Chercher à devenir un chef *de file dans le secteur des* transports en commun pour la gestion des coûts en veillant à l'optimisation des dépenses.	7a. Procéder à au moins trois examens de programmes internes annuels à l'échelle de l'organisation afin de s'assurer de l'efficacité, de l'efficience et de la viabilité financière. o Initiative d'approvisionnement du transport en commun o Prestation de service à la clientèle o Utilisation des données de l'entreprise 7b. Mettre en œuvre l'impartition des fonctions administratives des contrats de propriété et d'immobilier afin de réaliser l'objectif de Metrolinx consistant à améliorer les pratiques de gestion immobilière et le service à la clientèle offert aux clients internes des Services immobiliers. Les prochaines étapes consistent à préparer une demande de qualification et de prix afin d'obtenir un soutien expert dans la rédaction de l'étendue des travaux pour l'impartition de l'administration immobilière et de faire participer un groupe de consultants experts. Pour commencer la détermination de la portée de l'administration immobilière impartie au T1 et au T2 de 2016-2017.
	7c. Finaliser le travail de transformation, y compris la gestion de la relation avec les fournisseurs, l'envoi de soumission électronique, l'intégration d'Orable PRE (travail préliminaire) et l'optimisation des ressources. Ce travail fera en sorte que les Services d'approvisionnement de Metrolinx seront bien dotés des personnes, processus et technologies leur permettant de relever les défis d'un volume anticipé et de la complexité des exigences d'approvisionnement liées au service régional express. 7d. Passer en revue le modèle opérationnel de PRESTO pour s'assurer de son ouverture, sa transparence et sa durabilité dans le contexte de contrats avec les fournisseurs de services municipaux venant à échéance en 2016. o Pour ce qui est de l'approvisionnement en cartes, nous déployons des efforts en vue de trouver un fournisseur de cartes PRESTO. L'entente actuelle expire en octobre 2016. o Les contrats actuels pour le traitement de cartes de débit et de crédit expireront l'année prochaine. L'approvisionnement intégral visant à assurer une transition harmonieuse pour le traitement des cartes de débit et de crédit est prévu pour le T4 de 2015-2016. 7f. Initiative d'approvisionnement du transport en commun visant à évaluer d'autres initiatives d'approvisionnement conjointes dans les secteurs des minibus à plateforme (mars 2016), des paniers à pièces limitées (janvier 2016) et du deuxième atelier portant sur la technologie des autobus électriques d'ici l'automne 2015.
	7g. Rationalisation et sélection de technologie de systèmes de planification et de gestion d'immobilisations (gestion de projets et de portefeuilles d'entreprise) pour améliorer les capacités comme l'établissement de coûts, le ressourcement, la production de rapports et l'établissement d'un tableau de bord pour le T3 de 2015-2016.
	7h. Mettre en place une stratégie liée au programme de gestion de l'information au sein de Metrolinx qui régira la gestion du processus organisationnel et des systèmes par l'intermédiaire de technologies intégrées (créer une feuille de route relative aux capacités de gestion de l'information incluant un système de gestion du contenu d'entreprise, des analyses de rentabilisation, des renseignements organisationnels et un système d'information géographique) au T4 de 2016.
8) Augmenter les recettes ne provenant pas de la vente de billets en recherchant de façon responsable de nouvelles occasions et en tirant le meilleur parti des sources existantes.	8a. Conclure deux contrats conjoints d'aménagement de terrain d'ici au T4 de 2015-2016. Des projets d'aménagement conjoint et de récupération de la plus-value foncière aideront l'organisation à tirer profit au maximum des occasions de nouvelles recettes autres que les tarifs. Nous avons actuellement plus de 30 projets en cours, et nous prévoyons que ce nombre augmentera dans l'avenir lorsque d'autres occasions seront cernées. 8b. Rendre actives les ententes de partenaires UP restantes (Cisco, Rogers, Deloitte, Air Canada) d'ici le T1 de 2015-2016. 8c. Rendre actives les ententes de détail UP restantes (Mill Street Brewery) d'ici le T1 de 2015-2016. 8d.Poursuivre sur la lancée des partenariats UP Express en élaborant une stratégie de partenariat pour le reste des actifs de Metrolinx, à terminer au T3 de 2015-2016.

	8e. Mieux quantifier les dépenses engagées par Metrolinx issues de l'activité de tiers touchant des actifs de Metrolinx et améliorer le recouvrement des coûts dans la mesure du possible.
III. Étendre le réseau de transport en commun régional rapide pour offrir une solution de rechange viable en matière de transport aux déplacements en voiture.	
9) Favoriser un service ferroviaire express régional de GO Transit fréquent et un réseau d'autobus complémentaire attrayant en offrant les infrastructures GO Transit nécessaires.	9a. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'aménagement et d'acquisition de terrains afin d'appuyer le service régional express puisque l'acquisition de terrains est un facteur clé pour la construction d'immobilisations respectant les échéances et le budget. 9b. Revitaliser et proposer une capacité ferroviaire accrue à la gare Union en ouvrant les voies 1 et 2 du quai couvert au T1 de 2015. 9c. Terminer les York Concourses au T1 de 2015 afin d'accroître la capacité de piétons à la gare Union. 9d. Terminer la construction du corridor principal de Georgetown South au T3 de 2015 en vue du lancement d'UP Express, y compris les éléments finaux comme le mur antibruit et le pavage autour des nouveaux sauts-de-mouton.
	9e. Rendre fonctionnelle la nouvelle gare ferroviaire GO Transit de West Harbour, à Hamilton, sur la ligne Lakeshore West au T1 de 2015. 9f. Faire progresser la conception préliminaire du projet du système de signalisation du corridor ferroviaire de la gare Union. 9g. Procéder à l'achat dans le cadre de l'opération du corridor de Canpa Sub d'ici le T3. 9h. Ouvrir le nouveau centre de maintenance d'autobus de Hamilton au T3 2015-2016 afin de soutenir le service d'autobus GO accru. 9i. Lancer une évaluation environnementale pour l'électrification du système. 9j. En collaboration avec la Ville de Toronto commencer les consultations publiques sur le SRE/SmartTrack.
10) Assurer un service ferroviaire entre les deux centres de transport les plus achalandés au pays en achevant les infrastructures d'UP Express entre l'aéroport international Pearson de Toronto et la gare Union.	10a. Terminer la construction du corridor et des installations d'UP Express. 10b. Recevoir les nouvelles voitures ferroviaires d'UP Express et procéder à des essais au T1 de 2015-2016.
11) Étendre le réseau de transport en commun rapide en faisant progresser la construction des projets de transport en commun rapide prioritaires.	11a. Faire progresser la route réservée au transport en commun de Mississauga du SAR 403 de Mississauga : o La construction de la station de SAR d'Erin Mills Parkway devrait être terminée au T2 de 2015. o La gare de Square One devrait être terminée et devrait être ouverte d'ici la fin de 2015-2016. 11b. Faire progresser le projet de SAR VivaNext. o Achever le projet de SAR de Davis Drive au T3 (automne de 2015-2016). o Autoroute 7 – Procéder au déménagement du service public de Vaughan Metropolitan Centre, à effectuer au T2 de 2015-2016. o Procéder aux déménagements des services publics de Yonge Street, à commencer au T2 de 2015-2016. o Attribuer le projet de DFMA au début du T3 de 2015-2016. 11c. Faire progresser le service de transport léger sur rail (TLR) Eglinton Crosstown. o Sélectionner un soumissionnaire pour le contrat de DMFA d'Eglinton Crosstown au T1 de 2015-2016. o Procéder à la clôture financière/commerciale de la DP de DMFA d'Eglinton au T2 de 2015-2016. o Procéder au lancement 3 du tunnel est au T1 de 2015-2016.

	11d. Faire progresser la livraison du TLR Finch West. o Commencer l'approvisionnement en 2015 en collaboration avec Infrastructure Ontario. o Publier la DDQ de DMFA de Finch au T2 de 2015-2016. o Procéder à la clôture de la DDQ de DMFA de Finch au T3 de 2015-2016. o Commencer la conception de la construction des travaux préliminaires (déménagement de services publics). o Terminer l'évaluation environnementale pour l'installation d'entretien et de remisage au T3 de 2015-2016. 11e. Faire progresser la livraison du TLR Sheppard East. o o Terminer les travaux de conception de référence et les documents d'approvisionnement au T2 de 2015-2016. 11f. Livrer le premier véhicule léger sur rail du projet pilote à Thunder Bay au T3 de 2015-2016 pour procéder à des essais. 11g. Faire progresser le TLR Hurontario-Main LRT pour procéder à l'étape de mise en œuvre du projet. o O Publier une DP au T3 de 2015-2016 pour l'embauche d'un ingénieur/conseiller technique. o O Commencer l'acquisition et le transfert de lots importants (p. ex., l'installation d'entretien et de remisage) au T3 de 2015-2016. o O Préparer des spécifications de projet au T4 de 2015-2016.
IV. Être un chef de file mondial en excellence du service à la clientèle pour accroître l'achalandage.	
12) Consacrer des efforts à la transformation du service de GO Transit en allant de l'avant avec un service ferroviaire express régional fréquent et en étendant le service d'autobus tout en demeurant à l'écoute de la clientèle.	12a. Mettre en œuvre une stratégie globale relative aux autobus GO comprenant l'intégration des services d'autobus aux stations GO en collaboration avec le service de transport en commun local en mars 2016. o Terminer le plan de revitalisation du service d'autobus GO sur le corridor Kitchener et procéder à la mise en œuvre au T3 de 2015-2016. o Terminer le plan de service de la route réservée au transport en commun de Mississauga au T3 de 2015-2016. o Fusionner les routes 40 et 47J au T3 de 2015-2016 afin d'avoir une route continue pour les autobus express GO entre Richmond Hill et Hamilton par l'aéroport Pearson et Square One. o Prolonger la route 12 jusqu'au stationnement de covoiturage de la 407/Dundas au T3 de 2015-2016 afin de relier les services de Niagara au corridor interrégional 407. o Ajouter des trajets d'autobus GO sur les corridors des autoroutes 401 et 407 et sur d'autres corridors à demande élevée au besoin (en cours). o Établir une stratégie de développement d'autobus GO au T4 de 2015-2016 afin de guider l'expansion, l'image de marque et le marketing futurs. o Terminer le plan de service de la station de l'autoroute 407 au T4 de 2015-2016. o Terminer le plan de rationalisation du service d'autobus GO de la région d'East Durham au T4 de 2015-2016. o Lancer le projet pilote de service Wi-Fi dans 2 trajets d'autobus au T1 de 2015-2016. Le projet pilote comprendra l'installation du service Wi-Fi dans 10 autobus. 12b. Accroître l'utilité et le profil des communications avec les clients par les médias sociaux et le site Web mobile : o Terminer le plan de marketing intégré comprenant une stratégie pour les médias sociaux et numériques. o Terminer la transformation du Centre de contact de GO Transit (deuxième année). o Lancer des outils de soutien à la clientèle interne, y compris la gestion de cas, un système de gestion des communications avec les clients, l'élaboration d'une stratégie sur la marque GO et la vente au détail et les communications de marketing portant sur les changements, les événements et la sensibilisation. o Mener une recherche d'opinion des usagers pour GO, UP Express et PRESTO. o Terminer le reformatage et l'expansion de la signalisation numérique afin d'inclure les quais et les ceintures de trafic pour autobus.

	○ Procéder au lancement de la voix sur IP (VoIP) pour communiquer avec le centre de contact, ce qui aura une incidence sur l'ensemble de la technologie de téléphonie et d'ordinateur de bureau ainsi que sur les processus, le flux de travail et la mise en œuvre du programme libre-service PRESTO. ○ Remplacer le système d'annonce publique (AP) de GO Transit : modernisation du système d'AP dans l'ensemble de notre réseau au T3 de 2015-2016 afin d'améliorer la qualité des communications aux clients dans les stations. 12c. Faire progresser le projet de station interrégionale d'autobus de Kipling y compris : ○ faire progresser la conception préliminaire en vue de l'achèvement de la trousse conception/construction prête pour l'appel d'offres; faire progresser les ententes juridiques et relatives aux propriétés nécessaires pour construire la station d'autobus Kipling.
13) Mettre en place un nouveau point d'accès de voyage par avion accueillant vers Toronto en faisant d'UP Express une expérience client qui se démarque.	13a. Créer et mettre en œuvre une expérience de marque unique pour le client, qui définit l'image que projette la marque de service et la façon dont elle procurera de la valeur aux clients en mettant sur pied des partenariats qui sont étroitement harmonisés avec la marque UP Express – T1 de 2015-2016. 13b. Mettre en place un programme de technologie solide pour UP Express, notamment pour la création d'un site Web simple et intuitif et d'un système de perception des droits de transport – T1 de 2015-2016.
	13c. Mettre en œuvre un plan directeur en matière de communications accompagné de vastes efforts de mise en marché visant à sensibiliser davantage les gens à UP Express et à accroître l'achalandage – T1 de 2015-2016. 13d. Exécuter et tenir à jour un plan d'activités pour UP Express afin de tirer parti des capacités de Metrolinx et qui porte également sur la conclusion d'accords avec des tiers pour la prestation de services fiables axés sur l'excellence du service à la clientèle pour transporter tout près de 5 000 passagers par jour au cours de sa première année d'exploitation – T1 de 2015-2016.
14) Exécuter de nouvelles opérations de transport en commun de concert avec les municipalités en mettant en œuvre des ententes financièrement durables axées sur l'excellence du service à la clientèle.	14a. Faire progresser les accords d'exploitation avec la TTC pour les trois projets de TLR de Toronto (TLR d'Eglinton Crosstown, TLR de Sheppard East, TLR de Finch West).
15) Améliorer la commodité du paiement des tarifs par les clients en amplifiant l'offre de PRESTO.	15a. Élaborer une charte du client de PRESTO au T1 de 2015-2016. 15b. Mener un sondage semestriel de satisfaction de la clientèle lancé en juillet 2015; le prochain sondage aura lieu au printemps 2015. 15c. Établir un programme d'opinion des usagers ayant pour but de planifier la surveillance régulière de la satisfaction de la clientèle et à obtenir des commentaires à propos des nouveaux produits et des processus pour recueillir des renseignements sur les clients.
	15d. Établir une stratégie clé pour les canaux et la vente au détail. Mettre sur pied le programme de cartes préchargées. 15e. Élaborer une application mobile d'entreprise qui permettra aux canaux de détail et au transport adapté d'être en bonne position en vue de la mise en œuvre de 2017. 15f. S'adjoindre de compétences en électronique qui permettront à U-Pass, aux cadeaux sensés de transport en commun et à l'émission de bons d'être en bonne position en vue de la mise en œuvre de 2017. 15g. Procéder à une mise à jour du site Web afin de lui donner une apparence nouvelle, moderne et simplifiée, y compris un site Web mobile. En bonne position en vue de la mise en œuvre de 2016. Redessiner le site Web PRESTO afin de créer de nouvelles fonctionnalités et de simplifier le

	flux de processus actuel, en plus de concevoir une nouvelle application mobile qui proposera des services complémentaires.
V. Garantir que Metrolinx est une organisation digne de confiance et possède la capacité et la flexibilité nécessaires pour mener à bien le Grand Projet.	
16) Assumer un rôle de leader en matière de transports et établir un consensus en renforçant les liens avec les partenaires et en faisant mieux connaître Metrolinx au public et aux intervenants.	16a. Continuer à mieux faire connaître Metrolinx au public et aux intervenants et à mieux faire comprendre les enjeux du transport régional en faisant de Metrolinx un porte-parole éclairé en procédant au développement d'un outil d'engagement numérique. o Terminer le rapport annuel en juin 2015. o Établir un plan de communication en cas de crise au T3 de 2015-2016. o Établir et appliquer une stratégie d'engagement numérique relative aux priorités clés de Metrolinx, y compris le SRE de GO et l'examen prévu par la loi du plan de transport régional à l'automne 2015.
17) Veiller à ce que Metrolinx puisse dûment satisfaire les besoins opérationnels en évolution en établissant la conception organisationnelle, l'expertise et la capacité.	17a. Attirer et maintenir en poste les meilleurs talents et être reconnu comme un employeur de choix. o Lancer la stratégie liée au personnel de 2015-2020 et les 35 initiatives qui permettront à Metrolinx d'atteindre ses objectifs commerciaux. o Établir une stratégie sur la diversité et l'inclusion. o Élaborer et mettre en œuvre un programme de mentorat. o Intégrer davantage les valeurs et comportements de Metrolinx dans la culture organisationnelle afin de faire la promotion de l'excellence du service. o Développer le leadership grâce à des occasions d'apprentissage et de développement. o Mettre à jour les stratégies et technologies de recrutement afin de faciliter l'expérience du postulant et de recruter les meilleurs candidats. 17b. Mettre en œuvre des stratégies intégrées de santé, sécurité et bien-être qui répondent aux obligations légales ou les dépassent, y compris la formation obligatoire et la promotion du bien-être des employés par l'intermédiaire d'expositions portant sur le bien-être, de campagnes et de service de conditionnement physique. 17c. Mettre en œuvre la stratégie du système de gestion des ressources humaines au cours des trois prochaines années. Celle-ci permettra à la division des Ressources humaines de tirer parti de la technologie pour atteindre ses buts et objectifs commerciaux indiqués dans la stratégie liée au personnel de 2015-2020. 17d. Mettre en œuvre des améliorations aux processus et aux outils de planification commerciale afin de favoriser l'adoption des pratiques exemplaires du secteur, y compris : o une meilleure intégration de la stratégie de Metrolinx dans le processus de planification; o l'intégration de l'outil d'établissement de budget et de planification Hyperion pour le processus de planification de 2016-2017; o une meilleure intégration entre les processus et les outils de planification de la main-d'œuvre et d'établissement de budget; o l'amélioration de l'intégration des ICR dans le processus de planification commerciale. 17e. Terminer le dispositif de communication uniforme VoIP pour permettre la voix sur IP au sein de l'organisation au T4 de 2015-2016. 17f. Mettre en œuvre une stratégie de technologie de centre de données en plusieurs phases au T4 de 2015-2016 en commençant par un centre de données principal.

	17e. Procéder à un examen des services de l'immobilier de l'organisation et de récupération de la plus-value foncière à Metrolinx, y compris une évaluation de la structure organisationnelle, du modèle de gouvernance et du ressourcement dans le but d'améliorer l'efficacité de la prestation des services immobiliers. 17g. Évaluer des technologies de système qui devront être acquises, développées ou imparties dans le cadre de la stratégie d'administration immobilière impartie. Prévu pour le T4 de 2015-2016 ou le début du T1 de 2016-2017. 17h. Mettre en œuvre une stratégie en matière de locaux à bureaux incluant une nouvelle stratégie relative au milieu de travail. La nouvelle stratégie relative au milieu de travail de Metrolinx adoptera des approches optimales, y compris la conception d'espace de bureaux correspondant mieux aux besoins en matière de travail; des modalités de travail mobiles et flexibles appuyées par la technologie appropriée; et des normes d'espace de bureau réduites qui se traduiront par d'importantes économies pour le budget immobilier de Metrolinx. La stratégie en matière de locaux à bureaux commencera à être mise en œuvre au T2 de 2015-2016.
18) Prêcher par l'exemple avec des activités responsables et des pratiques exemplaires en tant qu'autorité régionale responsable des transports en adoptant des normes de calibre mondial.	18a. GO Transit assumera les services de sécurité de la gare Union de la Ville de Toronto. 18b. Établir et mettre en œuvre une nouvelle stratégie d'inspection des tarifs et des procédures afin d'optimiser l'attribution des ressources, de tirer parti des systèmes de renseignements commerciaux et technologiques et d'innover relativement à la protection du revenu tout en améliorant l'expérience client. 18c. Lancer la nouvelle norme et le plan de mise en œuvre d'accessibilité de GO Transit relativement aux tuiles détectables en bordure de quai. 18d. Travailler avec les unités opérationnelles quant au renforcement soutenu de l'expertise et des pratiques en matière d'accessibilité intégrée et s'assurer qu'on tienne activement compte des exigences en matière d'accessibilité dans les activités de conception, y compris : o la conception des stations d'Eglinton Crosstown; o le développement et le déploiement de PRESTO dans le réseau de la TTC et du transport adapté. 18e. Appuyer les services de train et d'autobus pour améliorer l'efficacité opérationnelle par l'intermédiaire de programmes de RAO/LAV et de technologie d'établissement d'horaires au T4 de 2015-2016. 18f. Mettre en œuvre le programme technologique d'UP Express au T4 de 2015-2016 pour soutenir le service UP Express.
19. Faire la démonstration de la responsabilisation, de l'optimisation des ressources et de la transparence par un engagement transparent avec le public et les autres intervenants.	19a. Mettre en œuvre la collecte et la surveillance des données en ce qui a trait aux indicateurs clés de rendement (ICR) relatifs aux éléments publics et opérationnels dans le but d'appuyer la surveillance continue de la performance et la production de rapports. Intégrer la gamme d'ICR publics dans le rapport annuel de Metrolinx 2015-2016 au T4 de 2015-2016. 19b. Mettre en œuvre un processus continu d'analyse comparative de l'industrie examinée par les pairs afin d'évaluer le rendement opérationnel. 19c. Mettre en valeur les systèmes de reddition des comptes afin de pouvoir ainsi présenter des rapports publics à la fois fiables et transparents sur les progrès relatifs à la stratégie de l'entreprise, aux objectifs opérationnels et à l'exécution des projets. o Passer à la production de rapports financiers segmentés et finaliser un modèle d'attribution des charges directes et administratives pour les segments de budget. 19d. Mettre sur pied une initiative Metrolinx ouvert au T4 de 2015-2016 pour appuyer l'objectif stratégique visant à présenter la responsabilisation et l'ouverture de Metrolinx. 19e. Mettre en œuvre plusieurs nouveaux outils et processus par le groupe des projets d'immobilisations, y compris :

	○ le système de gestion des documents – classement de projet standard et outils de partage de documents (p. ex., Aconex); ○ le projet formalisé évaluant les normes et les mesures; ○ l'établissement d'exigences et de normes relatives à l'électrification; ○ le développement et la mise en œuvre de normes géomantiques et d'analyses comparatives. 19f. Développer et mettre en œuvre des normes relatives aux immobilisations de la marque GO et des programmes relatifs à des stations normalisées. 19g. Améliorations continues de la gestion de projet d'entreprise : ○ Fonctionnalité de prévision du flux de trésorerie mensuelle entré par l'utilisateur ○ Gestion de risque de projets entrée par l'utilisateur ○ Mise à jour du manuel de gestion de projet de Metrolinx afin d'intégrer les pratiques exemplaires du secteur. 19h. Mettre en valeur les pratiques d'engagement du public afin de reproduire les pratiques exemplaires, dont la participation des principaux intervenants et un dialogue avec les communautés desservies par Metrolinx relatif aux importantes décisions qui les touchent.
	19i. Finaliser et mettre en œuvre la stratégie en matière de locaux à bureaux afin de réaliser l'objectif de l'organisation consistant à améliorer les pratiques de gestion immobilière. 19j. Assurer la direction du comité de gestion de la répartition des terrains en appui à l'objectif de l'organisation consistant à développer et à mettre en œuvre un système de gestion des immobilisations.

4.0 Contexte d'activités de 2015-2016

Le contexte des activités de Metrolinx est conçu comme suit :

- Élan des résultats de 2014-2015
- Récentes annonces d'investissement dans le transport en commun comme le service régional express, le TLR de Hurontario-Main, le TLR de Hamilton, la poursuite du TLR de Finch West et d'autres engagements dans le budget 2015 de l'Ontario
- Questions de réglementation ferroviaire
- Analyse environnementale des activités

4.1 Élan des résultats de 2014-2015

Plusieurs étapes clés ont été atteintes dans l'organisation pendant que nous continuons de transformer le transport en commun dans la RGTH.

GO Transit a mis en place un train supplémentaire effectuant tous les arrêts le long de la ligne Milton pendant les périodes de pointe de matin et de l'après-midi. Celui-ci offre 1 660 sièges supplémentaires aux clients pendant les déplacements du matin et de l'après-midi. GO a également ouvert une nouvelle structure de stationnement de cinq étages à la gare de Clarkson en juin 2014. Celui-ci offre 1 200 places de stationnement couvertes aux clients. L'accès au service Wi-Fi gratuit a été offert dans 22 autres gares GO à la suite du lancement du projet pilote réussi dans 14 gares. Ainsi, environ 80 % des utilisateurs de GO ont un accès gratuit au service Wi-Fi dans un total de 36 gares. Les 31 autres gares et stations seront reliées au cours de la phase finale, en 2015-2016.

Les campagnes de publicité d'UP Express ont débuté en janvier 2015. Celles-ci font la promotion d'une expérience client supérieure offerte pendant le voyage de 25 minutes entre la gare Union et l'aéroport international Pearson de Toronto, toutes les 15 minutes dans chaque direction. Des partenariats stratégiques conclus avec le secteur privé témoignent d'un important vote de confiance et reflètent l'intérêt élevé que portent les parties externes à l'égard d'UP Express. Parmi les partenaires fondateurs, on compte la Banque CIBC, Cisco, Deloitte et Rogers, dont le partenariat permettra aux clients d'avoir des services comme l'accès Wi-Fi à bord et dans les gares, des guichets automatiques multidevises, le salon « UPstairs » de la Banque CIBC à la gare Union, des bulletins d'information sur des écrans d'affichage polyvalent et du contenu d'infodivertissement. Parmi les partenaires de détail, on compte Balzac's Coffee Roasters, Drake General Store et Mill Street Brewery, des entreprises locales. Au moment où la construction est presque terminée, des essais et des séances de formation ont débuté en préparation du lancement officiel du 6 juin 2015. Ce lancement a été effectué à temps, dans le respect du budget et à l'avance pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto.

PRESTO a émis sa millionième carte en avril 2014. Le système électronique de paiement PRESTO a été lancé avec succès dans les nouveaux tramways lorsque ceux-ci sont entrés en service dans le réseau de la TTC. Au terme de la première phase, PRESTO sera disponible dans 26 stations de métro.

Le percement des tunnels s'est poursuivi du côté ouest du TLR Eglinton Crosstown, vers Yonge Street. En janvier 2015, deux tunneliers creusant le segment ouest du tunnel souterrain de 10 kilomètres ont officiellement atteint le point médian de leur travaux à Allen Road, ce qui constitue une étape clé de l'achèvement prévu des 19 kilomètres du nouveau service de transport en commun rapide à Toronto. Les deux soumissionnaires de la trousse de DP de DMFA de Crosstown ont fait parvenir leurs soumissions financières en février 2015, après quoi la période d'évaluation a commencé.

Une liste détaillée des résultats de 2013-2014 est présentée à l'**annexe C**.

4.2 Analyse environnementale des activités Défis et occasions

Metrolinx participe à une analyse environnementale, y compris la consultation de la collectivité, afin de comprendre les facteurs externes qui changent et qui peuvent avoir une influence sur les décisions de planification à l'intérieur de l'organisation. Les changements économiques, politiques, sociaux, juridiques et démographiques sont parmi les facteurs externes évalués et pris en considération, le cas échéant, dans les priorités de la stratégie quinquennale et les livrables annuels énoncés dans le plan d'activités.

Parmi les facteurs qui ont une influence sur le milieu d'exploitation de 2015, on compte les élections fédérales, les préoccupations du vérificateur général à propos des DMFA, la chute des prix du pétrole, les nouveaux partenaires d'administrations municipales, le lancement d'UP Express et les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 qui auront lieu à Toronto cet été. Une fois cernés, compris et planifiés, ces défis proposent des occasions de succès.

Environnement commercial du transport en commun : Défis et occasions	
UP Express Lancement, 2015	Union Pearson Express est un lien air-rail réservé qui promet un voyage fiable de 25 minutes entre l'aéroport Pearson et la gare Union du centre-ville. UP Express représente une des manières dont Metrolinx s'occupe des embouteillages et appuie la prospérité économique à long terme de l'Ontario. Parmi les défis associés à la livraison de projets d'infrastructure complexes sur plusieurs années, comme UP Express, à temps et dans le respect du budget, on compte plusieurs efforts fortement coordonnés exerçant de la pression sur les ressources en matière de planification et d'exécution de projets, d'approvisionnement, de communication, de service à la clientèle, d'exécution d'essais et de déploiement de technologie. La réussite du lancement d'UP Express prouve que Metrolinx peut relever le défi de la discipline fiscale.
Jeux panaméricains/ /parapanaméricains de 2015 à Toronto	Les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 à Toronto représentent la manifestation sportive internationale la plus importante de l'histoire de l'Ontario et pose des défis pour Metrolinx pour ce qui est de fournir du transport aux spectateurs tout en maintenant les services aux résidents et aux entreprises, de mettre en valeur la région et de créer et laisser des infrastructures durables ainsi que des modèles de coordination. Metrolinx réagit par l'intermédiaire de services de train GO et d'autobus accrus, de mesures d'accessibilité améliorées, de sa participation au sein du Centre de coordination globale des transports (CCGT), de mesures de sécurité augmentées dans le transport en commun, de mesures de contrôle de la foule et de Triplinx. UP Express sera également mis en valeur à titre de transporteur principal du personnel, des participants et des spectateurs des Jeux.
SRE et projets de la Nouvelle Vague	Dans la RGTH, la croissance rapide de la population et le développement urbain ont entraîné des embouteillages qui exercent de la pression sur la demande du service du réseau de GO Transit, ce qui coûte des milliards de dollars à l'Ontario en perte de productivité. Le SRE de GO est un investissement à long terme au niveau de plusieurs projets axés sur un service ferroviaire fréquent et électrifié dans les deux directions, toutes les heures de la journée. Il est prévu que le SRE entraîne un nouvel achalandage hors pointe

	considérable (milieu de la journée, soir, fin de semaine). Les autres projets de la Nouvelle Vague augmenteront également la capacité et amélioreront la connectivité régionale.
SmartTrack	John Tory, le maire de la Ville de Toronto, a proposé SmartTrack dans le cadre de sa plateforme électorale de 2014. SmartTrack tire parti des plans de service du SRE de GO des lignes GO de Kitchener, Stouffville et Lakeshore East, à Toronto. Telle que proposée, la ligne SmartTrack aurait une longueur de 53 kilomètres et longerait Eglinton Avenue à partir du Matheson/Airport Corporate Centre de Mississauga jusqu'à Mount Dennis, avant de tourner vers le centre-ville jusqu'à la gare Union. Il se dirigera ensuite au nord-est vers Scarborough, puis à Unionvile à Markham. Il existe de nombreuses similitudes entre le SRE de GO et SmartTrack. Metrolinx collabore avec la province et la Ville de Toronto en vue d'intégrer les plans de SmartTrack dans le programme du SRE de GO sur dix ans.
Élections fédérales	Les récentes élections provinciales et municipales ont apporté de la stabilité au financement et à la vision du transport en commun au sein de la RGTH. Les élections fédérales à venir pourraient injecter une dose d'incertitude relativement au financement fédéral passé et futur de la vision du transport en commun de la province.
Faible prix du pétrole	Une chute durable des prix du pétrole pourrait avoir une grande incidence sur la croissance de l'achalandage et des revenus de GO Transit si celle-ci fait en sorte que la conduite d'un véhicule coûte moins cher, ce qui en ferait une option plus attrayante par rapport à GO Transit.
Récupération de la plus-value foncière	La récupération de la plus-value foncière (RPVF) a pour but de faire participer le secteur public afin de financer une partie des coûts des immobilisations des projets de transport en commun. Des annonces récentes en ce qui a trait au SRE et aux projets de la Nouvelle Vague donneront des occasions d'aller de l'avant relativement à la stratégie de RPVF. La mise sur pied de projets comme le projet de développement conjoint de la gare GO de Port Credit confirme qu'il existe des occasions d'optimiser la valeur des actifs publics en travaillant avec le secteur privé.
Mode de financement et d'approvisionnement autre	Le récent rapport du vérificateur général de l'Ontario a remis en question l'efficacité du modèle de financement et d'approvisionnement autre, dans lequel des entreprises du secteur privé construisent et exploitent des actifs provinciaux. Ce développement pourrait avoir une incidence sur l'utilisation de modes de financement et d'approvisionnement autres par Metrolinx comme méthode d'approvisionnement et d'exécution de projets.

4.3 Questions réglementaires ferroviaires et initiatives liées

Le secteur ferroviaire est sous réglementation fédérale par l'intermédiaire de Transport Canada. Il y a plusieurs éléments pour lesquels la réglementation actuelle a une incidence sur les affaires de GO Transit. Les questions réglementaires qui pourraient avoir une incidence sur GO cette année ont trait à la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), les questions et règles entourant le transport de matières dangereuses et les règlements liés aux exigences relatives au contrôle ferroviaire accru.

Le gouvernement fédéral procède à un examen de la LTC afin de veiller à ce que les politiques et règlements continuent à répondre aux besoins actuels et futurs du Canada en tenant compte de la manière dont le système national de transport soutient la forte croissance économique. À titre de propriétaire de corridor ferroviaire, Metrolinx possède un intérêt dans les changements potentiellement apportés à la LTC. Metrolinx collabore avec d'autres fournisseurs régionaux de transport en commun, avec TransLink et avec l'AMT en vue de soumettre un document dans le cadre du processus de consultation.

Au cours des douze derniers mois, Transport Canada a également continué à resserrer les règles liées à la sécurité ferroviaire, particulièrement pour ce qui est du transport de matières dangereuses. Ces nouvelles règles peuvent avoir une incidence sur Metrolinx, tant à titre de propriétaire de corridor ferroviaire qu'à titre d'exploitant. À titre de propriétaire, Metrolinx peut devoir se soumettre à des exigences de production de rapports à propos des matières dangereuses transportées par des trains de marchandises circulant dans des corridors de Metrolinx. De plus, comme ce service emprunte un corridor à utilisations mixtes avec de la marchandise, les activités ferroviaires de GO Transit pourraient être touchées par les nouvelles directives comme les restrictions de vitesse récemment imposées aux trains transportant des matières dangereuses dans des zones urbaines.

Le gouvernement fédéral réglemente également les exigences relatives aux systèmes de contrôle amélioré des trains et les normes des véhicules, ce qui a une incidence sur les achats de véhicules et d'équipement. Ces normes toucheront les exigences en matière de véhicules pour le SRE de GO. Les systèmes de contrôle amélioré des trains intègrent les systèmes de commande, de contrôle, de communication et d'information permettant de contrôler la vitesse, l'emplacement et les mouvements des trains en temps réel. Les normes et spécifications relatives à l'équipement en vigueur en Amérique du Nord et en Europe sont différentes. En règle générale, les normes américaines requièrent des véhicules plus lourds qui voyagent à des vitesses inférieures, alors que les normes européennes permettent des véhicules plus légers qui peuvent voyager à des vitesses supérieures. Metrolinx évalue les normes futures sur les véhicules dans le cadre de la mise en œuvre du SRE de GO.

Également dans ses activités liées à la sécurité et la conformité ferroviaires, GO Transit cherche à renouveler son entente avec Transport Canada afin que le ministère continue à mener des inspections de sécurité relatives à nos emprises et à notre équipement, en plus d'examiner les procédures de sécurité de GO Transit.

5.0 Profil financier

5.1 Budget d'exploitation

L'élaboration du budget d'exploitation de 2015-2016 a été guidée par les objectifs clés du plan d'activités et d'autres hypothèses (voir l'annexe A). Le budget de cet exercice est présenté par division opérationnelle, et les coûts directs des services partagés sont attribués à la division concernée. Au cours de l'exercice 2015-2016, seul un petit montant des coûts directs a été attribué à UP Express étant donné qu'il s'agit d'un nouveau service et que son budget par division est relativement petit par rapport à d'autres divisions opérationnelles. Metrolinx continuera à préciser davantage la méthodologie d'attribution des coûts afin d'établir un modèle complet de calcul des coûts pour l'attribution des charges administratives à chaque division opérationnelle. Le modèle permettra la production de rapports segmentés et donnera une vision pleinement évaluée de chaque division opérationnelle afin d'appuyer la prise de décisions.

Pour l'exercice 2015-2016, les dépenses totales devraient s'élever à 813,7 M$. Une fois les coûts directs attribués, GO Transit, PRESTO et UP Express représentent respectivement 73 %, 11 % et 8 % des charges d'exploitation. Parmi les principaux facteurs relatifs aux coûts, on compte les loyers, les impôts fonciers, les niveaux de service accrus au niveau des trains et des autobus, les nouveaux coûts d'exploitation et de maintenance associés aux nouvelles infrastructures entrant en service et les investissements opérationnels dans GO Transit afin de soutenir le SRE.

Pour 2015-2016, le budget d'exploitation estime les revenus totaux à 576,6 M$. Les prévisions actuelles des recettes des ventes de billets de GO Transit et d'UP Express sont de 534,2 M$. Les recettes des ventes de billets de GO Transit sont basées sur une augmentation sur 12 mois de l'achalandage et de la hausse tarifaire entrée en vigueur en février 2015. Les recettes des ventes de billets d'UP Express sont établies en fonction d'une structure tarifaire de 19,00 $ pour les utilisateurs de PRESTO et de 27,50 $ pour les autres utilisateurs. Les recettes autres que de la vente de billets devraient être de 35,6 M$ en 2015-2016. Ces sources de revenus comprennent normalement la vente d'espaces de panneaux publicitaires, les redevances pour usage des corridors détenus par Metrolinx, les partenariats d'UP Express, les intérêts sur les fonds de roulement et les frais de stationnement réservés. En plus des recettes de la vente de billets et celles autres que de la vente de billets, les recettes des droits de circulation totales de PRESTO, qui comprennent celles provenant de la mise en œuvre dans le réseau de la TTC, devraient être de 20,4 M$ pour 2015-2016.

Figure 3 : Budget d'exploitation 2015-2016 de Metrolinx, par division opérationnelle

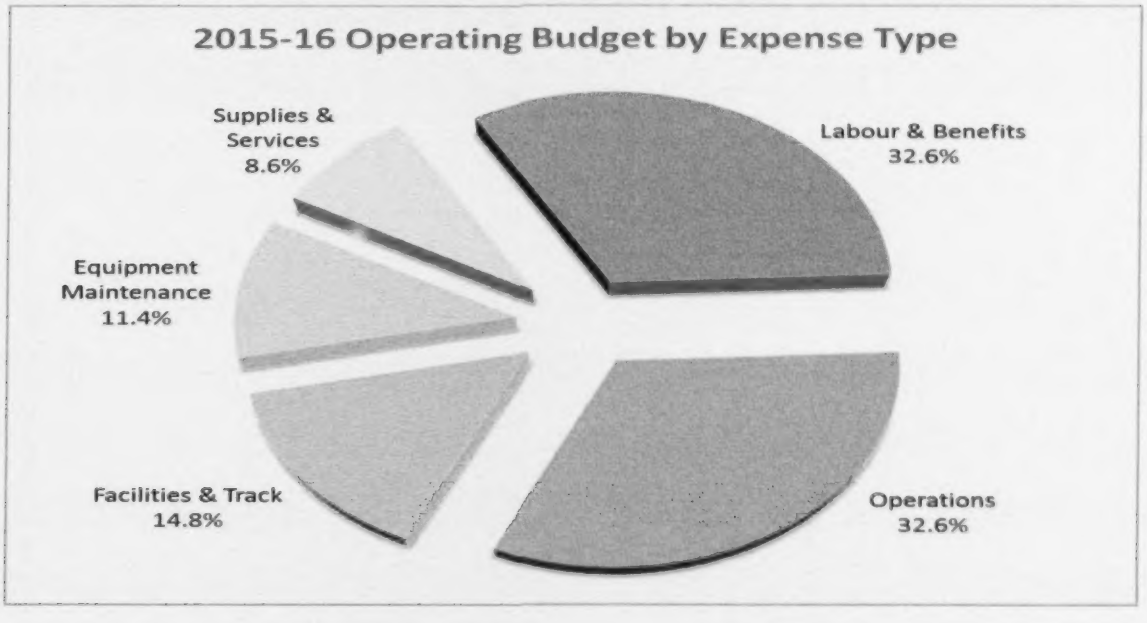
(Dollars in Millions)	GO Transit	PRESTO	UP Express	Corporate	Metrolinx Total
Revenue					
Fare Revenue	490.9	-	43.3	-	534.2
Less: Fare Integration	(12.5)	-	-	-	(12.5)
Less: Service Guarantee	(1.1)	-	-	-	(1.1)
PRESTO Fee Revenue	-	20.4	-	-	20.4
Non-Fare Revenue	23.1	-	7.1	5.5	35.6
Total Revenue	***500.4***	***20.4***	***50.4***	***5.5***	**576.6**
Expenses by Type					
Labour & Benefits	190.1	16.7	7.9	50.7	265.4
Operations	168.9	51.6	33.8	10.8	265.2
Facilities & Track	79.2	3.4	8.7	29.3	120.5
Equipment Maintenance	86.2	-	6.1	0.0	92.4
Supplies & Services	6.1	16.6	11.3	36.4	70.3
Total Expenses with No Direct Cost Allocation	***530.5***	***88.3***	***67.7***	***127.2***	***813.7***
Direct Cost Allocation	66.6	0.5	0.4	(67.5)	-
Total Expenses with Direct Cost Allocation	***597.2***	***88.8***	***68.1***	***59.6***	***813.7***
Excess of Expenses over Revenue	(96.8)	(68.3)	(17.7)	(54.2)	(237.0)
Less: Proceeds from Sale of Assets	-	-	-	3.0	3.0
Net Operating Requirement from Province	**(96.8)**	**(68.3)**	**(17.7)**	**(51.2)**	**(234.0)**
Amortization Expense				470.5	470.5

Note: Numbers may not add up due to rounding.

Metrolinx est une entité consolidée reconnue par la province de l'Ontario. À ce titre, l'incidence fiscale de Metrolinx sur la province équivaut à une subvention de fonctionnement, un amortissement des immobilisations et le coût d'emprunt pour les dépenses en immobilisations de Metrolinx. Dans le budget d'exploitation pour l'exercice 2015-2016, la somme de 813,7 M$ en dépenses est compensée par 576,6 M$ en revenus et 3,0 M$ en vente d'actifs. Le résultat est une exigence de subvention provinciale de 234,0 M$. En 2015-2016, les dépenses en amortissement sont estimées à 466,1 M$, ce qui constitue une hausse par rapport aux exercices antérieurs en raison d'importants projets d'immobilisations comme UP Express, le corridor de Georgetown South et l'entrée en service du hall de la gare Union.

Dans le budget d'exploitation pour 2015-2016, le plus important type de dépense est la main-d'œuvre et les avantages sociaux, qui comptent pour 32,6 % du budget d'exploitation, qui visent à soutenir la croissance de l'achalandage de GO Transit, l'entrée en service d'UP Express et l'expansion prévue du programme PRESTO au sein du réseau de la TTC. L'exploitation représente 32,6 % des dépenses totales et comprend les salaires des équipes de train, la répartition du contrôle ferroviaire, l'exploitation de PRESTO et des programmes d'envergure moindre comme Smart Commute. Les installations et les voies représentent 14,8 % du budget d'exploitation et comprennent les loyers, les impôts fonciers, l'électricité, l'entretien hivernal et les autres réparations d'installation. Ensuite, la maintenance de l'équipement représente 11,4 %, et elle englobe les services, l'inventaire, les inspections et les manoeuvres de triage. Finalement, les fournitures et services comptent pour 8,6 % du budget. Elles comprennent tous les types de service professionnel, les frais bancaires, la formation du personnel et la publicité.

Figure 4 : Budget d'exploitation de Metrolinx pour 2015-2016, par type de frais



5.2 Investissements en immobilisations

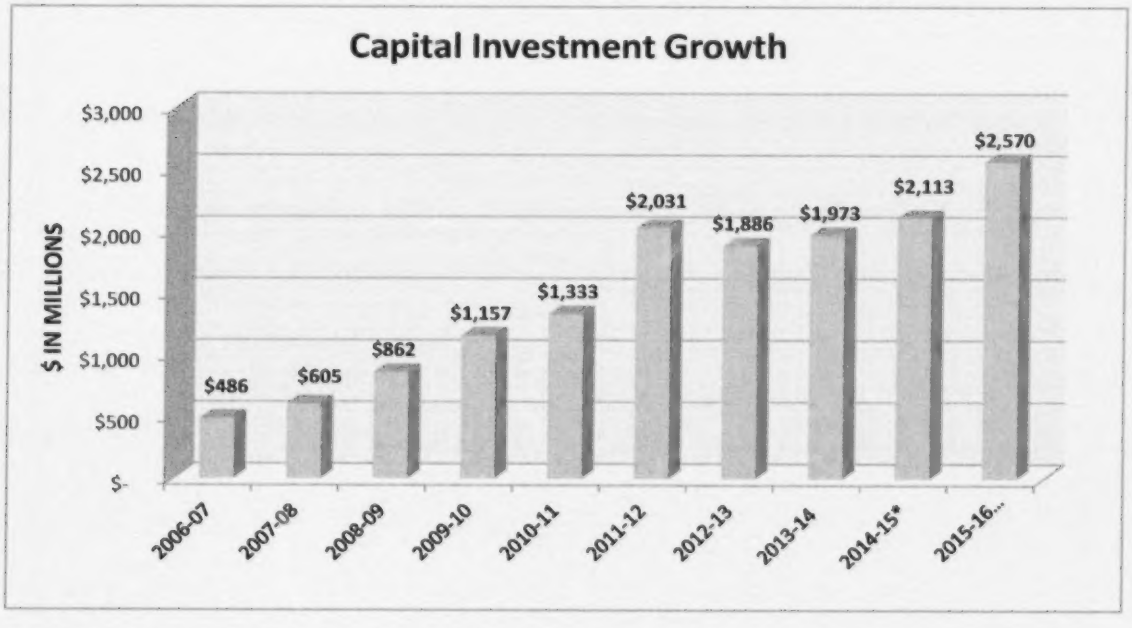
Le budget d'immobilisations de Metrolinx pour 2015-2016 est tout juste supérieur à 2,5 G$, y compris 74 M$ du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS) et 10 M$ en contributions municipales. Il est prévu que les niveaux d'investissement demeurent stables au cours de l'exercice. Ainsi, la moitié du budget est consacrée aux projets d'expansion du transport en commun rapide, principalement Eglinton Crosstown, et à la rénovation de différents actifs afin de les maintenir en bon état. Les projets d'immobilisations PRESTO comprennent le lancement des projets de mise en œuvre au sein du réseau de la TTC dans le cadre de la Deuxième Vague ainsi que l'intégration d'un logiciel permettant l'utilisation de différents titres de transport.

Metrolinx – Projets d'immobilisations majeures qui devraient être achevés en 2015-2016

- Georgetown South et UP Express
- Mise à niveau du système PRESTO, lancement de la Première Vague au sein du réseau de la TTC
- Ouverture du York Concourse de la gare Union et connexion PATH
- SAR Viva de York, segment de Davis Drive
- Garage d'autobus à Hamilton

La croissance du plan d'immobilisations de Metrolinx a été importante au cours des derniers exercices. Les investissements en immobilisations sont passés de moins de 1 G$ en 2008-2009 à plus de 2,5 G$ en 2015-2016. La figure 5 présente l'accroissement de l'investissement en immobilisations de Metrolinx depuis 2006-2007.

Figure 5 : Accroissement d'investissement en capital de Metrolinx



*2014-2015 : Prenez note que les données des deux graphiques n'ont pas été vérifiées ou sont fondées sur des états financiers intérimaires.

La figure 6 présente une ventilation de haut niveau des types d'investissements dans le plan d'immobilisations, et la figure 7 propose des renseignements supplémentaires à propos des types de projets du plan d'immobilisations.

Figure 6 : Investissements en immobilisations de Metrolinx en 2015-2016, par pourcentage des immobilisations totales

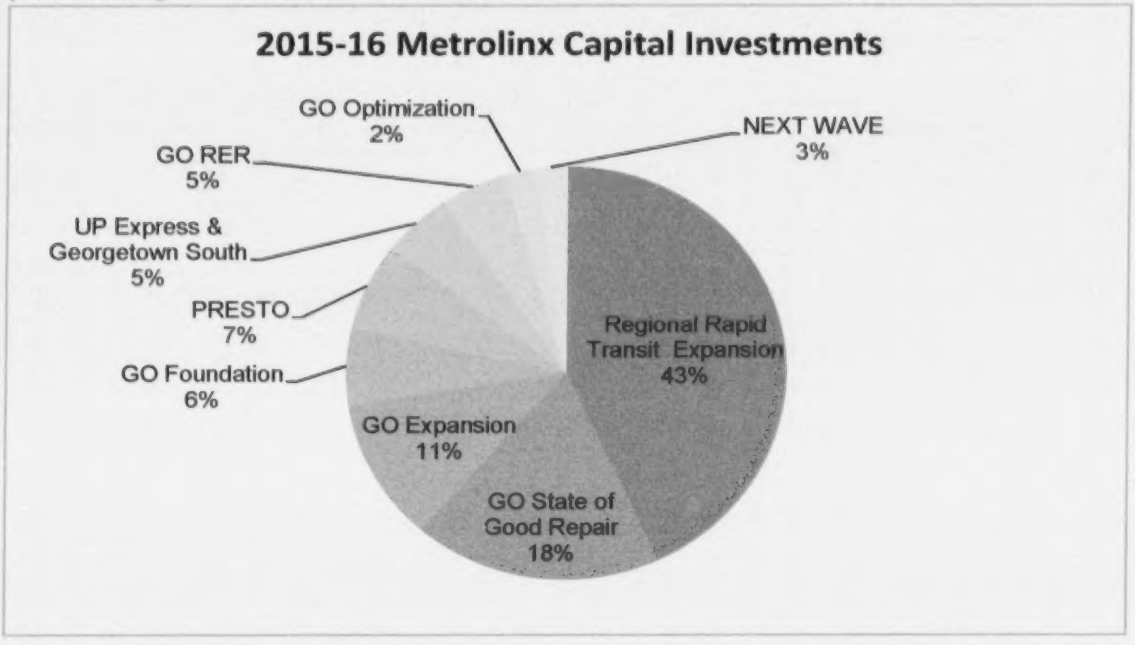


Figure 7 : Budget d'immobilisations de Metrolinx pour 2015-2016

CAPITAL INVESTMENTS BY STRATEGIC ALIGNMENT ($M)		Budget 2015-16
REGIONAL RAPID TRANSIT EXPANSI	Toronto LRT	$878
	VIVA BRT	$228
REGIONAL RAPID TRANSIT EXPANSION Total		**$1,106**
GO STATE OF GOOD REPAIR	Union Station	$170
	Passenger Facilities & Parking	$96
	Technology	$65
	Rail Fleet	$59
	Rail Corridors	$35
	Fleet Maintenance Facilities	$32
	Bus Fleet	$13
GO STATE OF GOOD REPAIR Total		**$470**
GO EXPANSION	Property	$89
	Fleet	$44
	Passenger Facilities & Mobility Hubs	$40
	Two Way All Day Service	$34
	Rail Corridor Infrastructure	$33
	Fleet Maintenance Facilities	$30
	Bus Corridor Infrastructure & Mississauga Transit	$18
GO EXPANSION Total		**$287**
GO FOUNDATION	East Rail Maintenance Facility	$110
	Union Station New Concourse	$43
GO FOUNDATION Total		**$153**
PRESTO	System-wide Fare Collection	$177
PRESTO Total		**$177**
UP EXPRESS & GEORGETOWN SOU	Georgetown South Corridor	$113
	UP Express	$17
UP EXPRESS & GEORGETOWN SOUTH Total		**$131**
GO RER	Early Works	$127
REGIONAL EXPRESS RAILWAY Total		**$127**
GO OPTIMIZATION	Rail Corridor Improvements	$18
	Parking Expansion	$15
	Bi-level Rail Cars	$13
	Bus Infrastructure	$8
	Station Infrastructure	$2
	Rail Facilities	$2
	Innovation	$1
GO OPTIMIZATION Total		**$59**
NEXT WAVE	Planning and Design	**$60**
NEXT WAVE Total		**$60**
Grand Total		**$2,570**

*Remarque : Le plan d'immobilisations total de Metrolinx pour 2015-2016 comprend les sommes de 74 M$ du FCIS et de 10 M$ en contribution municipales.

Expansion du service régional de transport en commun rapide

Les projets d'expansion du service de transport en commun rapide représentent une portion considérable du programme d'immobilisations de Metrolinx, avec environ 1,1 G$ liés aux trois projets de TLR en cours à Toronto et au programme de service d'autobus rapides VivaNext en cours dans la région de York.

Eglinton Crosstown continuera à progresser considérablement, alors que l'équipe de la construction du tunnel ouest a entamé le percement des tunnels doubles de la section est d'Allen Road, en direction de Yonge Street. L'équipe de la construction du tunnel est commencera le percement de tunnels de Brentcliffe Road West, en direction de Yonge Street. La négociation et le règlement relatifs aux achats de propriété sont également en cours. À ce jour, environ 50 % des 250 acquisitions de propriété ont été finalisées, et la portion restante progressera au cours de cet exercice financier. La livraison de deux véhicules devrait avoir lieu au cours de cet exercice dans le cadre d'un projet pilote. De plus, le contrat de conception, construction, financement et entretien pour la portion restante de la conception et la construction du TLR Eglinton Crosstown devrait être attribué à l'été 2015, et la mobilisation et la conception détaillées auront lieu par la suite.

Le travail d'élaboration du concept de référence des projets de TLR de Finch et de Sheppard East continuera à progresser. Ainsi, les spécifications et l'entente du projet doivent être préparées pour les étapes de la DDQ et la DP de la méthode de prestation DMFA, sous réserve d'approbation officielle. De plus, la conception intégrale des travaux préliminaires pour le déplacement de services publics est également en cours.

La construction de la voie rapide du SAR VIVA de York le long de Yonge Street, de Davis Drive, de l'autoroute 7 Ouest et de Vaughan Metropolitan Centre est également en cours. Maintenant que le segment l'autoroute 7 Est est en service, Davis Drive est le prochain segment qui devrait voir le jour, en décembre 2015.

Expansion, fondation et optimisation de GO Transit

Le solde des investissements sera orienté vers l'expansion de GO Transit, la fondation GO et des projets d'optimisation de GO, notamment :

- Un montant de 110 M$ pour des acquisitions de propriété afin de soutenir des projets d'expansion et d'optimisation.

- La construction du centre de maintenance ferroviaire de l'Est commencera au cours de cet exercice financier. Ce centre permettra de remédier aux contraintes de capacité du centre de Willowbrook et du parc ferroviaire en croissance. Ainsi, une somme d'environ 126 M$ sera consacrée à l'achèvement de 25 % de la construction, y compris la réalisation de progrès pour le bâtiment principal, les bâtiments accessoires, des voies de triage et d'autres services du site.

- Une somme de 55 M$ sera consacrée à la construction de la station d'autobus de la gare Union, au centre-ville, et à la cession du Bay Concourse de la Ville de Toronto.

- Pour accommoder le service de train et d'autobus supplémentaire en pointe, un montant d'environ 55 M$ sera investi pour l'acquisition de véhicules, y compris l'acquisition de 65 voitures-coach et la conception d'ingénierie et le développement de prototype pour les nouveaux autobus à deux étages d'Alexander Dennis Limited. La livraison de la première unité est prévue pour l'été 2016.

- La poursuite de la construction et les efforts de planification des installations pour les passagers et des centres de mobilité, y compris la construction de Renforth Gateway (voie multifonctionnelle, passage inférieur à Commerce Boulevard et Matheson Boulevard, égouts pluviaux et excavation du bâtiment de la gare), la nouvelle gare de Gormley, la gare de Weston revitalisée, le centre de mobilité à l'échelle du réseau et la planification de gares.

- Réaménagement de la gare de Port Credit pour inclure une tour multiusage et une structure de stationnement. Ce projet comprend un espace résidentiel et de détail, une nouvelle structure de 800 places de stationnement et une nouvelle gare ferroviaire incluant une ceinture de trafic pour autobus et une zone de débarcadère pour les passagers. Ces investissements appuieront notre plan à long terme visant à faire de la gare de Port Credit le terminus ferroviaire du TLR Hurontario-Main.

- Reconfiguration de la gare Burlington afin d'améliorer l'expérience client, y compris la construction d'une nouvelle gare, le déménagement du couloir de dépose-minute, l'amélioration des points d'accessibilité et la reconfiguration de la station d'autobus et de la billetterie.

Maintien en bon état du matériel de GO

Pour s'assurer que les actifs de GO Transit demeurent en condition fiable, la somme d'environ 470 M$ sera investie dans la remise en état de l'infrastructure, y compris :

- 170 M$ pour restaurer la gare Union, ce qui comprend les réparations du quai couvert des quais 3 et 20/21 et des voies 1, 2 (pour soutenir le lancement d'UP Express) et 10. La construction commencera également au cours de cet exercice afin de moderniser les systèmes de signalisation du corridor ferroviaire de la gare Union afin de mettre en œuvre une technologie d'assemblage informatique moderne. Ce projet comprendra le remplacement de la majorité des infrastructures en bordure de voie, y compris la signalisation, les circuits de voie et de l'alimentation électrique. Un autre projet, le système de contrôle ferroviaire de GO Transit, consolidera les bureaux de répartition en un emplacement centralisé possédé par Metrolinx. Ce système comprendra des fonctions automatiques visant à améliorer l'utilisation des trajets sur les plateformes. Ces améliorations créeront une augmentation du volume des passages de trains près de la gare Union, offrira une meilleure fiabilité ainsi qu'une meilleure capacité à régler les situations de retard.

- Environ 96 M$ seront investis dans l'aménagement de stationnements GO et d'installations pour les passagers, ce qui comprend le réaménagement de 200 places additionnelles au stationnement Bronte nord et sud, puis d'autres rénovations seront également effectuées pour remettre les stationnements en bon état. Les travaux continuent à Bramalea pour l'installation du système de chauffage de surface et la modernisation des quais, des tunnels et des accès dans de nombreuses gares de Lakeshore, notamment Eglinton, Guildwood, Pickering et Withby.

- 65 M$ sont investis dans la modernisation technologique à la grandeur du système, notamment une couverture radio portable et écrans vidéos à bord, le remplacement d'infrastructure des TI ce qui comprend la régulation assistée par ordinateur la localisation automatique des véhicules, le système de sonorisation, le système Oracle et autres logiciels.

- Environ 60 M$ serviront à allonger la durée de vie de notre flotte ferroviaire par la transformation de 24 voitures à étage de type et de 5 voitures de train en voitures à étages de

type 6 et 7. De plus, de nouvelles fonctionnalités seront mises en place, dont des détecteurs d'obstruction des portes, un pilier de la propriété intellectuelle qui favorisera le réseautage, l'information et le contrôle des unités intelligentes, sans compter les chargeurs de piles électroniques.

- 10 M$ seront employés à déménager et à reconstruire le centre de commande Go Transit à Oakville afin d'augmenter notre capacité à répondre aux besoins de services de nos clients. Cet investissement servira également à amorcer les réparations à l'édifice, à terminer les travaux au niveau du sol, à moderniser et à déménager les services publiques ainsi qu'à commander à l'avance du matériel de travaux à long terme.

PRESTO

En 2015-2016, PRESTO consacrera tout d'abord ses efforts à compléter la phase 1 de mise en place de 26 stations de métro, ainsi qu'au déploiement de PRESTO sur les 248 tramways existants. L'équipement de PRESTO sera également installé dans les nouveaux tramways, au fur et à mesure qu'ils seront en fonction. La préparation pour le déploiement de 2016-2017 s'amorcera également, et comprendra des travaux de conception en génie civil pour les 45 stations restantes, la conception des installations pour les autobus, la conception et la commande d'équipement pour les autobus, des tests pilotes sur l'équipement des autobus, la conception et la commande de portes d'accès, la conception d'équipement de métro tel que les appareils d'ajout de fonds (rechargement libre-service) ainsi que les distributeurs automatiques de titres de transport.

De plus, PRESTO investira 50 M$ pour la mise en œuvre du logiciel principal et de ses principales fonctionnalités comprenant les laissez-passer périodiques, les catégories tarifaires, les programmes de récompense, ainsi que les points de passage et les directions de correspondances. Cela sera mis en place au début de 2017. À la fin de cette même année, d'autres fonctionnalités seront ajoutées pour terminer le déploiement de PRESTO dans tout le système de la TTC. La portée de ces actions est toujours en discussion avec la TTC, mais l'objectif est de disposer de suffisamment de fonctionnalités pour interrompre l'actuel système de titres de transport. Parmi les autres initiatives stratégiques figurent l'augmentation de la capacité afin de pourvoir à un plus gros volume de transactions par la rationalisation du fonctionnement du logiciel afin de le rendre plus efficace. Afin de maintenir un niveau de service élevé, de nombreux travaux de maintenance seront entrepris, dont l'ajout de mémoire aux anciens appareils ainsi que le maintien en bon état de l'équipement.

UP Express et corridor Georgetown South

Simultanément au lancement de UP Express le 6 juin 2015, environ 113 M$ seront investis pour terminer la construction des rails, des services publics, de la signalisation et des sauts-de-mouton le long du corridor Gerogetown South. La livraison de ce projet permettra également à Metrolinx de remplir son mandat visant la croissance du nombre de passagers, puis de mettre en place les services de VIA Rail et de CN à venir. Une grande partie des travaux liés à UP Express sont maintenant terminés, et les travaux restants comprennent la fin de la construction des infrastructures et la réalisation des projets liés aux éléments existants, notamment la billetterie en ligne, les distributeurs de billets et l'installation de kiosques de services, ainsi que l'achèvement des voies d'entreposage.

5.3 Croissance des immobilisations pour 2015-2016

Figure 8 : Croissance des immobilisations de Metrolinx

Immobilisations	G$
Valeur comptable nette – 31 mars 2015	11,465
Ajouter : Budget d'immobilisations – 2015-2016	2,487
Moins : Amortissement estimatif 2015-2016	(0,47)
Valeur comptable nette estimative – 31 mars 2016	13,482

5.4 Gérer l'incertitude

En 2014-2015, Metrolinx a défini sa propension au risque et établi son cadre de tolérance au risque. Le conseil a ainsi approuvé les paramètres de gestion de l'incertitude chez Metrolinx. La mise en place et l'application de pratiques exemplaires s'est traduite par l'utilisation de plus nombreuses analyses quantitatives dans le cadre des analyses de rentabilité et de l'évaluation des coûts éventuels des projets. De plus, un cadre de gestion des risques des projets a été établi et sera intégré dans les pratiques et les procédures du nouveau Groupe des projets d'immobilisations.

En 2015-2016, Metrolinx mettra l'accent sur l'application de la tolérance au risque dans le calcul des indicateurs de rendement clés. Une stratégie de gestion du rendement intégrée est actuellement élaborée et mise en place sur trois ans afin de consolider les principes liés à la gestion du risque dans les activités de tous les jours de l'entreprise. Metrolinx aura recours à davantage d'analyses quantitatives dans d'autres domaines importants, par exemple, la gestion des échéanciers de projets et la planification des activités.

Chez Metrolinx, la direction et le conseil étudient les principaux axes suivants de façon continue, tout en mettant l'accent sur une bonne discipline de gestion de l'incertitude dans le cadre des activités et de la prise de décision de l'entreprise.

Figure 9 : Principaux axes

Domaines clés	Description
Leadership à l'échelle régionale et pertinence *du Grand projet*	La crédibilité du plan régional de transport s'assoit sur une prise de décision fondée sur des données probantes, une progression continue et un engagement à produire des résultats selon les délais et le budget établis.
Financement soutenu	Metrolinx demande un financement continu et suffisant pour financer ses opérations et ses programmes d'immobilisations existants et à venir.
Gestion des intervenants et gouvernance	Une surveillance de la gouvernance de l'entreprise assortie d'une définition claire des rôles et des responsabilités des intervenants est nécessaire afin de soutenir les objectifs de Metrolinx.
Gestion des exigences des intervenants	Il est essentiel de bien comprendre et de faire connaître les objectifs des programmes afin de répondre aux exigences des intervenants en matière de budget, de portée et de calendrier.
Mise en œuvre de PRESTO	Le déploiement du système de cartes tarifaires sera géré de façon à ce qu'il soit implanté selon l'échéancier. Metrolinx doit élaborer de nouveaux programmes de fournisseur de service et une stratégie d'approvisionnement améliorée.
Service UP Express	Gérer le lancement de UP Express afin de s'assurer qu'il soit bien en fonction pour le début des Jeux panaméricains/parapanaméricains de Toronto 2015, puis créer et maintenir des partenariats stratégiques et livrer des services de première qualité à la clientèle sont des facteurs de succès cruciaux pour le service UP Express.
Mise en œuvre du transport en commun rapide	La gestion efficace des intervenants qui prennent part au projet est essentielle pour assurer la mise en œuvre réussie du programme de transport en commun rapide, incluant l'utilisation du processus de financement et d'approvisionnement alternatifs.
Main-d'œuvre	Gérer de façon efficace notre main-d'œuvre est essentiel pour atteindre les résultats d'entreprise et optimiser la productivité.
Satisfaction de la clientèle	Des services fiables, ainsi que des communications rapides et de haute qualité constituent des facteurs de réussite afin de protéger l'engagement de Metrolinx envers sa clientèle.
Confidentialité et cybersécurité	Metrolinx est tenue de protéger autant les données sur ses clients que celles de l'entreprise, d'assurer la conformité avec la législation en matière de confidentialité et de limiter toutes failles possibles de protection de la vie privé.
Réalisation du programme	Le volume et la complexité des projets, ainsi que les exigences des intervenants demandent une gestion et une hiérarchisation efficaces des projets, afin de réaliser ceux-ci en respectant les délais et le budget, selon l'étendue du projet et conformément aux normes de qualité les plus élevées.
Sécurité des passagers	De façon proactive et prioritaire, Metrolinx prend des mesures en matière de sécurité et en implante la culture au moyen d'un leadership et d'un engagement clairs, de communications efficaces et d'améliorations continues.
Droit et conformité	Nos activités d'entreprise sont menées en toute conformité avec les lois, règlements, directives et politiques applicables.
Service régional express de GO	Implantation en continu des plans élaborés, afin d'offrir un service sur les corridors ferroviaires de GO plus fréquent, bidirectionnel, toute la journée, en plus d'un service aux 15 minutes dans les secteurs achalandés.

5.5 Mesures de rendement et objectifs

Afin de respecter son engagement d'évaluation du rendement, l'organisation a mis en place deux séries d'indicateurs de rendement clés : des indicateurs de rendement clés destinés au public et d'autres destinés à la direction, qui seront employés dans la planification, la prise de décision et l'établissement de rapports de l'entreprise. Les indicateurs de rendement clés destinés au public visent à mesurer les progrès organisationnels annuels tout au long de la stratégie quinquennale de Metrolinx, et de « raconter l'histoire de Metrolinx » au public et au conseil. Les indicateurs de rendement clés destinés à la direction permettront quant à eux à la haute direction de suivre et de constater les résultats des indicateurs publics, ainsi que de cibler très tôt les problèmes importants éventuels, qui demanderaient l'attention de la haute direction. Ces deux séries d'indicateurs ont été approuvés par la haute direction et font partie de l'étape finale d'approbation par le conseil d'administration.

Pendant l'exercice 2015-2016, Metrolinx introduira son logiciel de planification Hyperion afin d'améliorer de façon globale son processus de planification de budget. Cette avancée fournira davantage de visibilité et de transparence aux données tirées de l'évaluation par indicateurs de rendement clés, et permettra à l'organisation de mieux respecter ses engagements en matière de mesure du rendement.

5.6 Rendement financier

Metrolinx surveille de près son rendement financier à l'aide de ratios financiers, notamment : un taux de recouvrement des coûts, un ratio des charges administratives, le coût par trajet et la compétitivité.

Ratio de recouvrement des coûts :

Il s'agit du ratio des revenus d'exploitation par rapport aux coûts d'exploitation. Au cours de l'exercice 2015-2016, Metrolinx prévoit un taux de recouvrement des coûts de fonctionnement de 71,2 % (incluant PRESTO et UP Expess). Si les coûts de fonctionnement de PRESTO et de UP Express sont exclus, le taux de recouvrement des coûts atteint 77,5 %. Le taux de recouvrement des coûts de Metrolinx continue de se comparer favorablement à ceux des autres autorités en matière de transport en commun en Amérique du Nord. Par exemple, TransLink dans Metro Vancouver a indiqué un taux de recouvrement des coûts de 51,4 % en 2013.

Ratio des charges administratives :

Le ratio des charges administratives est le pourcentage des frais généraux par rapport aux coûts d'exploitation. Pour l'exercice 2015-2016, Metrolinx prévoit un ratio des charges administratives de 7,3 %. Le ratio des charges administratives de 2015-2016 a diminué par rapport aux années précédentes en raison du lancement de UP Express et du fait que le ratio des charges administratives provenant des fonctions de soutien administratif croissent de façon moins rapide que dans toutes les autres divisions opérationnelles.

Coût par passager :

Le coût par trajet est le coût d'exploitation moyen nécessaire pour déplacer les passagers vers les destinations comme il a été mesuré par les embarquements de passagers par aller simple. Pour l'exercice 2015-2016, le budget de fonctionnement établit un coût par trajet d'environ 8,40 $ pour Go Transit et de 31 $ pour UP Express. Le coût par trajet pour UP Express devrait baisser jusqu'à

atteindre le seuil de rentabilité de 20,70 $ en 2018-2019. Les principales sources d'augmentation des coûts par trajet sont l'expansion des services, les améliorations apportées au service à la clientèle et le maintien de la fiabilité su service.

Compétitivité de GO Transit :

Voyager avec GO Transit demeure un choix économiquement plus pratique pour les navetteurs de la RGTH. Voyager avec GO Transit coûte environ 61 % du coût total des frais de carburant et de stationnement d'une voiture. Le coût moyen pour l'utilisation de la voiture s'élève à 0,25 $/km, alors que celui pour le transport en commun est de 0,15 $/km. Cela comprend les coûts de l'essence et de stationnement au centre-ville de Toronto seulement, et ne tient pas compte des coûts d'entretien et de possession inhérents à un véhicule, résultat de l'augmentation du kilométrage du véhicule. Le prix de l'essence est fondé sur les données de la brochure « Coûts d'utilisation d'une automobile » de 2013, publiée par l'Association canadienne des automobilistes (CAA). GO Transit continue d'offrir aux passagers un mode de transport peu coûteux, agréable, simple et concurrentiel.

5.7 Mise en place de l'attribution des coûts

Un modèle de calcul des coûts est en cours de développement afin d'attribuer systématiquement les coûts des services généraux partagés aux unités opérationnelles et programmes qui en bénéficient. Ce mécanisme offrira une vision pleinement évaluée des unités d'exploitation, permettant ainsi aux planificateurs et aux décideurs de percevoir clairement les répercussions financières que pourrait entraîner l'ajout de nouvelles opérations et infrastructures. La première phase, qui devrait être terminée cet automne, soutiendra la publication d'informations sectorielles du bilan financier et permettra de faire le calcul des indicateurs de rendement clés par unité opérationnelle. Au cours de la deuxième phase, les services d'unité opérationnelle seront davantage analysés pour déterminer les mesures de coûts par mode de transport, corridor et trajet.

6.0 Priorité au service à la clientèle

6.1 Stratégie de service à la clientèle de Go Transit

Metrolinx classe le service à la clientèle parmi ses valeurs les plus importantes et a codifié cette conviction dans la Charte des usagers de GO Transit. Notre engagement indéfectible à surpasser les attentes du client est démontré par un nombre d'initiatives orientées client. Du point de vue opérationnel, GO continue de maintenir les améliorations qui lui ont valu le prix convoité dans la catégorie des « grands systèmes de transport en commun » de l'American Public Transportation Association en 2013. Les améliorations mettaient l'accent sur l'ajout de service de trains et d'autobus, l'amélioration du respect de l'horaire, et l'offre aux clients de services comme des distributrices automatiques, le Wi-Fi dans toutes les gares ferroviaires et dans le cadre de certains projets pilotes dans les autobus, l'accès à l'état du service en temps réel sur téléphone intelligent, sans oublier le lancement de l'outil régional de planification en ligne des déplacements appelé Triplinx.

Figure 10 : Faits saillants sur le plan d'action du service à la clientèle de Metrolinx

Initiatives orientées client pour 2015-2016

Client *Amélioration de l'expérience*	a) Davantage d'options de libre-service – système téléphonique de réponse vocale interactive, panneaux numériques, intégrer les titres PRESTO dans les distributeurs automatique de billets b) Modernisation de la gare Union, dont l'ouverture du nouveau passage de gare York c) Améliorations apportées aux stations et aux aérogares - plus d'espace de stationnement, modernisation des installations et accès facilité aux gares d) Mise en fonction de la connexion Internet dans plus de 50 gares et tests pilotes dans les autobus e) Livraison du plan d'accessibilité au transport en commun relatif à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) f) Partenariats stratégiques pour offrir plus de choix à la clientèle
Analyse et commentaires des clients	a) Segmentation du marché pour UP Express b) Recherche concernant les premières impressions du service UP Express c) Sondage sur la satisfaction de la clientèle de GO, PRESTO et UP Express d) Lancement du groupe de consultation en ligne (UPinions)
Communication avec les clients	a) Modernisation de l'application mobile de GO b) Lancement de Triplinx, un planificateur interrégional d'itinéraires en ligne et un système de renseignements sur les trajets c) Ajout de kiosques d'information dans les gares d) Annonces automatisées à bord des trains e) Modernisation du site Web de GO Transit
Formation des employés	a) Terminer la formation de première ligne et le lancement du service de UP Express b) I Am GO : la formation sur le service à la clientèle se poursuit et la prochaine étape est en élaboration

	c) Élaboration du plan d'action sur la formation du service à la clientèle pour les cinq prochaines années
Respect de l'environnement	a) Installer des panneaux solaires additionnels dans les parcs de stationnement à étages b) Modifier les trains pour respecter les normes les plus strictes sur les émissions de l'Environmental Protection Agency (Niveau 4)

Mesure du rendement du service à la clientèle de GO

GO Transit utilise plusieurs indicateurs de rendement clés publics qui sont conformes à la Charte des usagers de GO Transit. En 2014-2015, GO a atteint trois de ses huit indicateurs de rendement clés et était tout près d'en atteindre deux autres. Un important défi pour GO est de créer continuellement une capacité en sièges supplémentaires dans les trains en ayant une longueur d'avance sur la croissance rapide du nombre de passagers. Des travaux sont en cours pour améliorer le respect de l'horaire et accroître la satisfaction de la clientèle grâce à la disponibilité des sièges, à la communication avec les clients et à l'efficacité de son centre d'appel.

Figure 11 : Carte d'évaluation du respect de la charte des passagers de Metrolinx

Mesure	Objectif annuel		2014-2015	2013-2014	2012-2013
Respect de l'horaire					
Plus de 94 % des trains circulant aux heures de pointe respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	94 %		92 %	93 %	94 %
Moins de 1 % de nos trajets prévus seront annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,7 %	0,8 %	1,0 %
Sécurité					
Au fil des ans, nous continuerons de nous efforcer d'augmenter la proportion de clients qui sont satisfaits de la sécurité du service de GO Transit, selon les données de notre enquête sur la satisfaction des clients.	80 %	✓	89 %	88 %	83 %
Vous tenir au courant					
Au fil des ans, nous continuerons de nous efforcer d'augmenter la proportion de clients qui sont satisfaits des communications de GO Transit, selon les données de notre enquête sur la satisfaction des clients.	77 %		75 %	72 %	73 %
Service en tout confort					
Nous nous efforcerons d'avoir des sièges disponibles pour chaque passager sur 80 % des trajets de train aux heures de pointe en semaine.	80 %		66 %	62 %	65 %
Au fil des ans, nous continuerons de nous efforcer d'augmenter le proportion de clients qui sont satisfaits de la propreté des gares gérées par GO Transit, selon les données de notre enquête sur la satisfaction des clients.	82 %	✓	84 %	82 %	80 %
Efficacité					
Nous réduirons le délai moyen de traitement des préoccupations des clients à 2 jours ouvrables maximum.	2 jours ouvrables		3,5 jours ouvrables	2,8 jours ouvrables	1,8 jour ouvrable
Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %		73 %	79 %	87 %

6.2 Service à la clientèle de PRESTO

PRESTO s'engage à assurer une expérience client hors pair et en fait sa priorité. Aujourd'hui, près de 1,5 millions de cartes PRESTO ont été émises dans la RGTH et à Ottawa. En 2012, PRESTO a commencé à mesurer la satisfaction de la clientèle qui porte sur trois aspects; la probabilité de recommander PRESTO, la probabilité de continuer à utiliser PRESTO et la satisfaction générale de la clientèle. Le nombre de mesures s'accroît de façon constante chaque année.

PRESTO s'engage à toujours améliorer l'expérience client qui utilise la carte tarifaire.de l'entreprise. Nombreux sont les clients qui seront touchés par les initiatives que PRESTO compte mettre en place en 2015-2016, dont :

- terminer la rédaction de la charte du client de PRESTO;
- faire passer la fréquence du sondage sur la satisfaction de la clientèle d'annuel à deux fois par an;
- mettre en place un programme d'opinion de la clientèle pour bien évaluer la satisfaction des clients et en planifier le suivi, pour recevoir de la rétroaction sur les nouveaux produits et processus, ainsi que pour comprendre les besoins de la clientèle;
- élaborer une stratégie des canaux, qui mettra en lumière les meilleurs canaux et stratégies de vente;
- mettre au point une application mobile d'entreprise (E-Mapp) qui ciblera les canaux de distribution et achever le PARA pour implantation en 2017;
- poursuivre les travaux de rafraîchissement du site Web de PRESTO, créer de nouvelles fonctionnalités, simplifier les processus existants et mettre en place les nouvelles applications qui permettront de recharger le solde des cartes.

6.3 Service à la clientèle de UP Express

Les services offerts par UP Express sont principalement axés sur l'expérience client, de l'élaboration d'un projet à sa mise en place concrète dans les moindres détails. Les trains sont entièrement accessibles et ont été conçus en gardant le confort des clients et la commodité du transport à l'esprit. Les voitures sont dotées de nombreuses commodités dont le Wi-Fi, des écrans info-divertissement affichant des renseignements sur les vols, un espace supérieur de rangement des bagages, des supports à bagages aux portes d'accès, des espaces de rangement pour les bagages volumineux, des prises pour la recharge d'appareils à chaque siège et d'un plateau au dos des sièges.

UP Express relie l'aéroport international Pearson de Toronto la gare Union, la plaque tournante du transport la plus achalandée au pays, qui elle fait la correspondance avec GO Transit, VIA Rail et les services de la TTC. Située dans le Skywalk déjà en place au centre-ville de Toronto, la nouvelle gare UP Express communique avec la gare Union par l'allée piétonnière intérieure du Skywalk, ce qui permet aux clients de se déplacer entre les deux aérogares sans avoir à braver les conditions météo. Les passagers sont à l'abri sur le quai complètement fermé, même en attendant le prochain train. Construits exclusivement pour Union Pearson Express, le quai et l'aire d'attente combinés offrent un comptoir de service à la clientèle, de nombreuses places assises confortables, des distributrices automatiques de billets, des valideuses de cartes PRESTO, des comptoirs d'enregistrement des transporteurs aériens, l'information la plus à jour sur les vols, des toilettes accessibles ainsi qu'un bar-salon, le CIBC UPstairs.

UP Express a collaboré étroitement avec le secteur privé dans le cadre d'initiatives innovatrice afin d'améliorer encore davantage l'expérience client et de générer des recettes ne provenant pas de la vente de billets. Les partenaires fondateurs sont CIBC, Cisco, Deloitte et Rogers. Chaque

partenaire fondateur apportera son savoir-faire tout au long de l'aventure, la priorité étant d'anticiper et de combler les besoins des voyageurs. En retour, UP Express leur donne accès à des actifs marketing.

À la gare Union, UP Express a créé un partenariat avec Balzac's Coffee Roaster pour offrir café, pâtisseries et repas légers. La Mill Street Brewery mettra en vente toute une variété de délicieuses bières artisanales au bar-salon CIBC UPstairs, puis la chaîne emblématique Drake General Store proposera une section de matériel de voyage, ainsi que toute une gamme de cadeaux et d'articles de papeterie.

6.4 Service à la clientèle à l'échelle régionale

Metrolinx s'engage à mettre en place une expérience véritablement intégrée de mobilité dans toute la région du grand Toronto et de Hamilton. De nombreux projets clés donneront corps à cette vision en 2015-2016. Durant cette année aura lieu notamment le lancement de la phase 1 du système d'information intermodal régional Triplinx. Une couverture élargie et d'autres fonctionnalités seront mises en place tout au long de l'année afin de s'assurer que les voyageurs peuvent planifier l'itinéraire le plus rapide jusqu'à destination. Le projet pilote lancé pendant l'année 2014-2015 qui combine le laissez-passer mensuel de la TTC et le privilège de voyager avec GO Transit entre les gares Danforth et Exhibition sera évalué et les étapes subséquentes examinées. Nous avons concrétisé l'intégration de GO Transit avec le transport adapté municipal, grâce à des lieux de correspondance accessibles désignés aux gares GO et aux aérogares. Dans la prochaine année, nous améliorerons encore l'accessibilité aux gares GO et aux arrêts d'autobus dans toute la région. Des travaux sont en cours afin d'examiner la possibilité de changements au système tarifaire, dans le but de faciliter les déplacements dans toute la RGTH. Puis des projets pilotes seront mis en branle pour améliorer l'orientation entre les différents réseaux de transport en commun.

7.0 Livrables de l'initiative conjointe

Infrastructure Ontario (IO)

Guidée par l'entente-cadre entre Metrolinx et Infrastructure Ontario, IO continue d'être un partenaire essentiel impliqué dans plusieurs initiatives prioritaires du Grand Projet : projets sur TLR de Toronto, centre de maintenance et de dépôt ferroviaire de l'Est GO Transit, et service d'autobus rapides VivaNext sur l'autoroute 7. Le service UP Express qui va jusqu'à l'aéroport Pearson est une réussite majeure et a été rendue possible grâce à la supervision de Metrolinx et à la diversification des modes de financement et de l'approvisionnement (DMFA) d'Infrastructure Ontario. Les projet Eglinton Crosstown est actuellement en cours avec IO par DMFA et le soumissionnaire retenu sera annoncé à l'été 2015. Grâce à cette expansion du portefeuille de projets par DMFA en partenariat avec IO, Metrolinx vise à optimiser le rapport qualité-prix en comparaison aux modèles de livraison de projets précédents.

Partenaires municipaux

À titre de fournisseurs de services de transport régional, les itinéraires de GO Transit traversent de nombreuses municipalités de l'Ontario, donnant naturellement naissance à des accords bénéfiques pour chacune des parties prenantes. Les zones de collaboration incluent la planification des routes et de l'utilisation des terrains, l'évaluation de l'environnement et le développement urbain. Le Plan de transport régional renforce ces partenariats, ainsi que d'autres initiatives plus petites, intergouvernementales et de réduction de coûts. Grâce au système tarifaire

PRESTO, huit opérateurs municipaux de la RGTH sont en partenariat avec GO dans le cadre du programme d'intégration tarifaire, offrant des réductions et un système efficace aux clients qui empruntent à la fois le réseau GO et leur réseau local avec une seule et même carte. En 2015-2016, l'établissement du système tarifaire de PRESTO sera accéléré afin de l'implanter dans le système tarifaire du réseau de la TTC d'ici la fin de 2016, dans l'attente de l'approbation formelle.

Partenaires ferroviaires (CN, CP, TTR, GEXR, VIA)

Même si Metrolinx possède désormais la plupart des corridors ferroviaires de GO Transit, certains services tels que la signalisation, la répartition et la communication sont partagés entre les différents partenaires de GO : Canadien National, Canadien Pacifique, Toronto Terminal Railways et Goderich-Exeter Railway. De plus, Go collabore avec Via Rail et d'autres partenaires qui utilisent les corridors ferroviaires et d'autres propriétés de Metrolinx, dans des gares partagées. Metrolinx a mis en place un modèle de calcul des coûts pour faciliter une juste récupération des investissements, en ce qui concerne les installations communes. En 2015-2016, Metrolinx commencera les tests et affinera le modèle.

Principaux fournisseurs de services (Accenture, Bombardier, Suncor, Pacific Northern Railworks - PNR)

Accenture est l'entrepreneur responsable de la mise en place et de l'entretien du système tarifaire PRESTO. Ce partenariat de longue date est régi par un accord signé en novembre 2012, qui traite des obligations financières, des droits de propriété intellectuelle, ainsi que des mesures de service et de rendement. Bombardier est responsable de la construction, de l'entretien et de l'exploitation de la flotte ferroviaire de Go Transit. Suncor, deuxième partenaire commercial après Bombardier, est le fournisseur de carburant de GO Transit, qui prévoit de fournir 84 millions de litres de diesel en 2015-2016 pour un coût de 75,2 millions de dollars. Pacific Northern (PNR) est responsable de l'entretien des signaux et des 300 milles de voies de Metrolinx.

8.0 Profil des ressources humaines

Les ressources humaines (RH) constituent un partenaire stratégique et veille à ce que le travail de la main d'œuvre soit cohérent avec la vision de Metrolinx et s'harmonise avec les plans d'activité, comme précisé par chaque unité opérationnelle. Les RH s'assure que Metrolinx a les bons employés aux compétences requises pour remplir les tâches prioritaires établies dans nos plans d'activité.

Priorités des ressources humaines

- Lancer la stratégie quinquennale 2015-2020 ainsi que les 35 initiatives qui permettront à Metrolinx d'atteindre ses objectifs
- Établir une stratégie sur la diversité et l'inclusion sociale d'ici 2015
- Développer et mettre en œuvre un programme de mentorat
- Ancrer davantage les valeurs d'excellence du service dans la culture organisationnelle et les actions de Metrolinx
- Augmenter les compétences en leadership grâce à un meilleur apprentissage et des possibilités de développement
- Mettre en œuvre un système de gestion des ressources humaines au cours des trois prochaines années qui permettra à la division des RH de tirer partie de la technologie afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise comme décrit dans la stratégie quinquennale 2015-2020
- Implanter des stratégies en matière de santé, de sécurité et de bien-être qui respectent ou dépassent les obligations législatives, notamment la formation obligatoire, et promouvoir le bien-être des employés au moyen de foires du mieux-être, de campagnes de promotion et d'abonnement à des activités physiques
- Mettre à jour les stratégies et technologies de recrutement pour mettre en valeur l'expérience des profils et recruter les meilleurs candidats.

Profil des ressources humaines de Metrolinx

Afin de garder le rythme dans le déroulement des initiatives comme décrit dans le plan d'activités annuel de Metrolinx et le Plan de transport régional, le nombre d'employés a connu une hausse de près de 10 % par année. L'effectif actuel est de 3 372 employés, chiffre qui devrait augmenter de 8,1 %, ce qui est conforme aux prévisions de croissance. En fonction des projets et initiatives qui seront complétés par les unités organisationnelles, Metrolinx s'attend à devoir embaucher 275 employés pendant l'exercice financier 2015-2016 afin d'appuyer la mise en œuvre du SRE de GO, de UP Express, de l'expansion de PRESTO et des améliorations aux services de GO Transit.

Metrolinx est fondée sur des bases solides qui permettent d'attirer et de garder les employés et qui encouragent l'engagement de ces employés. Le tout se traduit par un excellent service à la clientèle. Elle offre un milieu de travail dynamique axé sur l'innovation, le travail d'équipe et l'excellence du service fourni. Les employés ont des possibilités développement profession tout au long de leur carrière grâce à des formations sur le métier ou interfonctionelles, du parrainage pour l'éducation continue et le développement du leadership. Metrolinx a déjà été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la région du grand Toronto et l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes en raison de son placement étudiant, ses possibilités d'alternance travail-études et de ses stages offerts.

En outre, Metrolinx a également mis en place plusieurs autres programmes avantageux pour les employés, comme des échelles de rémunération concurrentielles et l'accès à un régime d'assurance de soins de santé complet comprenant un complément de salaire durant le congé de maternité, des possibilités de covoiturage et de télétravail, des programmes de bien-être proactifs et préventifs et un environnement de travail moderne et durable. Ces programmes se comparent à ceux des autres organismes du secteur public. Ils constituent un incitatif fort et suscitent la fierté des employés, ce qui a permis à Metrolinx d'attirer les meilleurs éléments aux compétences pointues nécessaires à la poursuite des objectifs de l'entreprise.

Stratégie quinquennale

Au début de 2015, les RH ont entamé leur stratégie quinquennale visant à maximiser le fonctionnement par l'amélioration systématique de l'efficacité organisationnelle grâce à des programmes et des initiatives axées sur ses employés. La stratégie porte sur trois aspects : notre main-d'œuvre, notre milieu de travail et nos infrastructures de gestion des employés. Pour chacun de ces secteurs, 35 livrables ont été établis et constituent des objectifs à court et long terme pour les gestionnaires des ressources humaines dans le cadre du plan d'activités de Metrolinx. Les projets mis en œuvre en 2015-2016 visent principalement à améliorer l'engagement des employés envers l'entreprise grâce au développement du leadership, à des possibilités d'apprentissage, à des projets en matière de bien-être et à des services de RH de qualité. Chacune de ces améliorations sont nécessaires pour maintenir une équipe de travail productive et en santé.

Cette stratégie est également établie en fonction des données du sondage annuel des employés et du plan d'action, ce qui démontre du même coup l'attention particulière de la direction portée à son équipe.

Afin d'assurer une bonne évaluation de la mise en œuvre et du succès d'une telle stratégie, des données sur les employés sont colligées afin d'en examiner le résultat. Les mesures de référence ont été relativement stable quant au roulement de personnel et de l'absentéisme. Ce genre d'initiative réalisée dans le cadre de la stratégie quinquennale permettra de maintenir des résultats positif grâce à des améliorations constantes.

9.0 Profil de l'information et de la technologie de l'information

Le service de l'information et de la technologie de l'information (ITI) est responsable de la technologie d'entreprise de Metrolinx (infrastructures technologiques, solutions d'affaires, gestion des applications) et apporte un soutien à toutes les divisions d'exploitation. Le service ITI crée des partenariats avec des unités opérationnelles afin de fournir des solutions économiques fondées sur la technologie, qui aident les unités opérationnelles à réussir.

Il assure la prestation de projets en utilisant les méthodes standard de l'industrie selon cinq étapes d'approbation. Cette approche garantit le succès des projets grâce à une harmonisation entre les résultats des projets et les objectifs d'affaires globaux. Tous les services d'ITI sont gérés et exploités à l'interne pour offrir un soutien direct aux utilisateurs finaux et aux unités opérationnelles. ITI se concentre principalement sur : le service à la clientèle, la prestation de projets et les infrastructures de TI à haut rendement.

Principales responsabilités du service ITI

- UP Express : Programme de technologies implanté pour le lancement de UP et vise à améliorer le service à la clientèle
- Mise à jour relative à la planification des ressources de l'entreprise : Moderniser et instaurer le système Oracle de planification des ressources financières de l'entreprise, des RH et de l'approvisionnement, et mettre en place la gestion des apprentissages et des talents.
- Communications harmonisées (VoIP) : Mettre en fonction une nouvelle plateforme téléphonique afin d'améliorer la capacité du centre d'appel et de permettre la collaboration au sein de l'entreprise
- Système d'information sur le transport en commun en temps réel : Mise en place de TripLinx pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de Toronto 2015
- Répartition assistée par ordinateur / localisation automatique de véhicules : Suit les déplacements et l'état de tous les autobus et les trains de GO, les unités UP Express ainsi que certains véhicules sélectionnés non générateurs de revenus
- Gestion des relations-clients : Permet d'échanger l'information de profil des usagers entre les unités organisationnelles.
- Gestion de l'information : Implantation d'un programme de gestion de l'information (système de veille stratégique, analyses, gouvernance des données, gestion des contenus de l'entreprise)
- Données ouvertes (site Web public de Metrolinx) : Donne la possibilité de partager des données de Metrolinx avec des partenaires internes et externes
- Nouveaux centres de données de New Guelph et de Kingston : Migration des opérations du fournisseur de centre de données aux centres de données des services publics de l'Ontario et migration des systèmes de production de Metrolinx.
- Amélioration de la gestion des services de TI : Apporter des améliorations au processus de gestion des services et implanter des outils permettant d'élargir la base de clientèle de Metrolinx et de fournir des analyses de service

Les initiatives d'ITI pour 2015-2016 se divisent en trois catégories :

Transformation de l'organisation de l'ITI – En 2015, l'ITI adoptera de nouvelles stratégies, de nouveaux processus ainsi qu'une structure de gouvernance et organisationnelle afin d'améliorer la précision, la flexibilité, le fonctionnement et la rentabilité dans le but d'atteindre les objectifs de Metrolinx.
Les besoins en nouveaux effectifs ont été établis et prévus au budget afin de soutenir : la planification stratégique, la planification de projets de TI sur plusieurs années, les unités organisationnelles et la gestion de l'information.

Prestation de projets - Le carnet de commandes d'ITI est plein en vertu de ses 40 projets actifs et des 32 nouvelles demandes de projets dans le domaine des conduites d'alimentation. Cette croissance est le résultat de stratégies d'affaires, de meilleurs processus clients et d'efficacité de fonctionnement.

Améliorations techniques des infrastructures - Les infrastructures informatiques nécessitent maintenance, mise à jour et remplacement continus pour faire face aux exigences en constante évolution des utilisateurs, des infrastructures d'immobilisations et des innovations technologiques.

Plusieurs mises à jour importantes auront lieu en 2015 : Modernisation des programmes de technologies pour soutenir UP Express, pour la migration du centre de données de Metrolinx vers une nouvelle installation provinciale à Guelph, pour le développement d'applications à une installation provinciale de Kingston incluant un plan de récupération d'urgence, ainsi que pour l'implantation d'un processus de gestion des services d'ITI et l'amélioration de ses systèmes dans le but d'offrir un meilleur service à la clientèle.

10.0 Plan de communications

Les communications stratégiques sous-rendent toutes les activités de gestion, qui peuvent avoir des répercussions sur l'image de Metrolinx et de ses divisions opérationnelles. Elles constituent une importante ressource de l'entreprise et font office de partenaires pour les communications d'entreprise, les relations avec le public, la mise en marché et les activités avec les intervenants, sans oublier qu'elles permettent des communications professionnelles dans des domaines d'affaires élargis. Les communications stratégiques sont responsables de superviser l'élaboration de tout le matériel de communication au public et des événements et de s'assurer de la conformité avec les objectifs du plan d'activités, tout en dégageant une communication narrative et une image de marque cohérente propres à l'entreprise.

En 2015-2016, Metrolinx continuera de mettre l'accent sur ses communications pour démontrer efficacement sa capacité comme chef de file dans la prestation de solutions régionales de transport et de transport en commun. Les communications s'attarderont aux trois points stratégiques suivants :

1) Affermir la position de Metrolinx en tant que **visionnaire et voix informée** pour un système de transport régional efficace;
2) **Favoriser la compréhension, la sensibilisation et le support du public** sur l'importance du Plan de transport régional de la RGTH et de l'élaboration et mise en place de projets de transport en commun dans toute la région
3) Affirmer notre engagement et notre réceptivité dans l'élaboration des projets, des jalons et de la vision de Metrolinx afin d'engendrer la fierté, la connaissance et les interrelations chez les employés.

L'un des principaux objectifs de l'organisation et des communications stratégiques sera de favoriser la sensibilisation et le support envers les travaux qui seront entrepris afin d'étendre de façon importante le réseau de trains de GO au moyen du projet de SRE de GO. Le SRE de GO s'appuie sur toute la planification et les progrès d'infrastructures déjà réalisés en vertu de notre Plan de transport régional et sur l'expansion de notre futur service rapide. Cette croissance énorme des services ferroviaires de GO constituera une priorité dans tous les secteurs des communications stratégiques dans la prochaine année. L'appui viendra des stratégies de communication et des campagnes de marketing, ainsi que de l'engagement sur les plans de la communauté et des technologies afin de sensibiliser le public et d'obtenir son support quant aux objectifs de Metrolinx.

Lors du lancement de UP Express, les communications stratégiques concentreront leurs efforts sur un programme en tout point intégré, afin de faire connaître le nouveau service et de mousser le nombre de passagers. Le plan portera tant sur la mise en évidence des nouvelles constructions que sur le service-client et le nombre de passagers.

Les communications stratégiques continueront de promouvoir PRESTO comme une carte électronique pratique pouvant être utilisée dans la RGTH et à Ottawa. Une attention toute

particulière sera portée à la poursuite de l'expansion de PRESTO dans le réseau de la TTC, la plus grande société de transport en commun du Canada. Les communications destinées au public et aux clients pour soutenir le déploiement dans le réseau de la TTC seront, une fois encore, une priorité pour Metrolinx cette année.

Des progrès importants ont eu lieu le long d'Eglinton Avenue, entre Black Creek Drive et Brentcliffe Avenue, en ce qui concerne les travaux souterrains du tronçon de la ligne de TLR d'Eglington Crosstown. Mettre en valeur les avancées des projets et l'engagement envers la communauté demeureront des priorités en 2015-2016.

À la lumière de la progression des projets de transport en commun rapide, les communications en seront à préciser au public et aux intervenants la façon dont le transport en commun est construit, quels seront les prochains projets, notamment celui de la ligne de TLR Hurontario-Main, de la ligne de TLR Finch West ainsi que celui de la nouvelle ligne de TLR à Hamilton, tout en démontrant que ces projets s'intègrent à d'autres plans majeurs comme le SmartTrack de la ville de Toronto.

Là où se déroulent nos projets importants, les équipes des relations avec la communauté de Metrolinx sont à pied d'œuvre sur le terrain afin de faciliter leur mise en œuvre, de susciter la confiance à l'égard de Metrolinx et de sa marque, et d'inviter les quartiers à participer au volet de notre travail qui consiste à bâtir la ville.

L'équipe des relations avec les intervenants de Metrolinx continuera de favoriser l'engagement complet des intervenants dans les initiatives publiques, comme l'examen prévu par la Loi encadrant le Plan de transport régional et les travaux d'évaluation environnementale. L'équipe continuera de renforcer le soutien des intervenants en matière d'investissement dans le transport en commun, en plus de servir et d'aider les intervenants de la région qui s'intéressent à nos activités.

Une partie cruciale de notre plan d'activités est de tenir le public au courant du déroulement et de donner l'information juste, de façon proactive et réactive.

À cet égard, l'équipe de relations avec les médias continuera de donner de l'information vérifiée et des réponses éclairées dans de nombreux canaux de communication concernant tous les aspects des projets et activités de Metrolinx. Le public a en outre besoin de savoir que nous faisons des efforts pour venir à bout des problèmes d'embouteillage. Par l'intermédiaire de canaux tels que les médias sociaux, l'affichage et d'autres méthodes de marketing, nous communiquerons des renseignements sur les travaux de construction et les projets de transport et de transport en commun en cours dans la région.

Annexe A : Hypothèses clés

Prix du carburant

Pour Go Transit, le diesel est un élément crucial. Puisqu'il s'agit d'un produit à base de pétrole, les prix du diesel fluctuent au rythme de l'offre et de la demande. Les fluctuations sont généralement raisonnables, mais un changement soudain peut se produire à tout moment. Metrolinx se prémunit contre les hausses des prix du carburant en établissant des hypothèses stables dans sa planification annuelle. En réalité, les risques liés aux prix du carburant, même si une couverture financière est possible, ne peuvent être totalement prédits ou éliminés. D'après le volume prévu pour 2014-2015, la hausse du diesel pourrait entraîner un déficit évalué entre 3 et 8 millions de dollars, voire plus, selon le pourcentage de hausse.

Présentation 12 : Volatilité des prix du carburant pour Metrolinx

GO Transit Fuel Budget - Impact of Unit Price Change

BU	Direct Price/litre ($)	Outsourced Price/litre	Budgeted Volume (M litres)	Total Budget ($M)	Potential Budget Shortfall ($) 5% Price Increase	10% Price Increase	15% Price Increase
Bus	$ 0.9536	$ 1.0544	27.34	$26.57	($1.05)	($2.11)	($3.16)
Rail	$ 0.8556	$ 0.8556	50.61	$43.30	($1.95)	($3.90)	($5.85)
UP	$ 0.8556	$ 0.8556	6.22	$5.32	($0.24)	($0.48)	($0.72)
Grand Total			**84.17**	**$75.18**	($3.24)	($6.49)	($9.73)

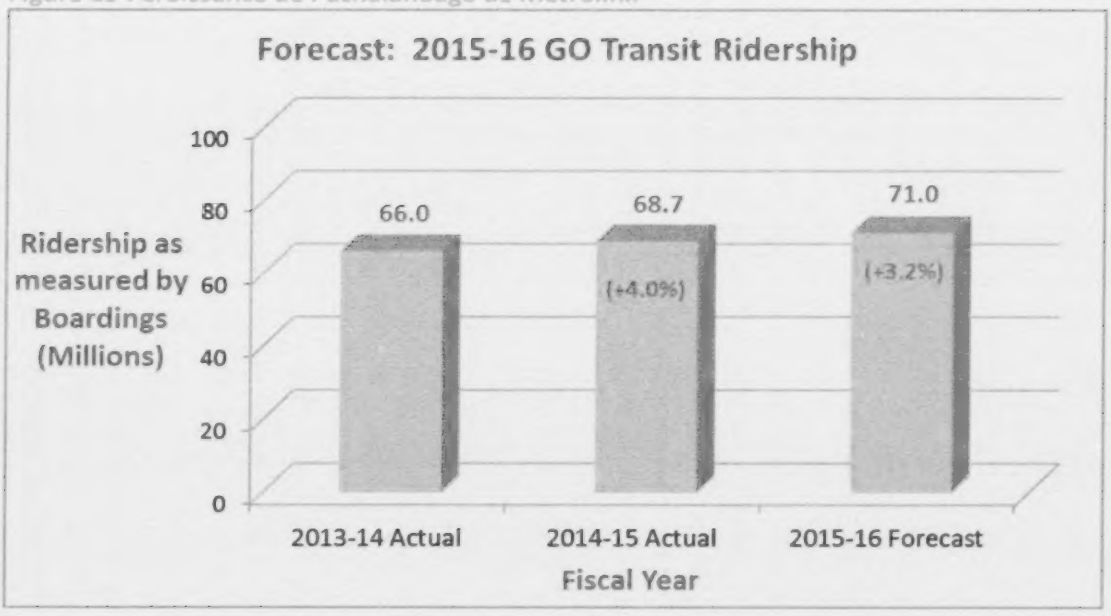
GO Transit Fuel Budget - Fuel Price Sensitivity

For every 1 cent change in price, the fuel expenditure impact is $856K						
BU	Direct Price/litre ($)	Outsourced Price/litre	Budgeted Volume (M litres)	Revised Budget ($M)	Original Budget ($)	Change ($)
Bus	$ 0.9637	$ 1.0646	27.34	$26.85	$26.57	$0.28
Rail	$ 0.8657	$ 0.8657	50.61	$43.81	$43.30	$0.51
UP	$ 0.8657	$ 0.8657	0.22	$5.38	$5.32	$0.06
Grand Total			**84.17**	**$76.04**	**$75.18**	**$0.86**

Au cours de l'exercice 2014-2015, GO Transit a apporté de nombreuses améliorations à ses services afin d'en augmenter la qualité, la commodité et la valeur. Le nombre de trajets de train aux périodes de pointe dans les corridors Barrie et Milton a augmenté, ce qui est également le cas des trajets d'autobus dans l'ensemble du réseau GO Transit. Ces améliorations du service, de pair avec des facteurs externes comme la densification urbaine près des lignes du réseau GO Transit et la croissance de la population et de l'emploi, contribuent à l'augmentation du nombre de passagers.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le nombre total de passagers de GO devrait augmenter de 3,2 % par rapport à l'exercice 2014-2015. L'achalandage est calculé d'après les embarquements moins les correspondances, sur tous les itinéraires ferroviaires et d'autobus.

Figure 13 : Croissance de l'achalandage de Metrolinx



Augmentation des tarifs de GO Transit

Le 1er février 2015, GO Transit a instauré une hausse du tarif minimum, qui est désormais passé à 5,30 $. Si l'on tient compte des réductions du programme de fidélisation et des catégories tarifaires offertes avec la carte PRESTO, les tarifs des transports en commun GO ont augmenté d'environ 5 % pour la majorité des clients utilisateurs de la carte PRESTO. Cette hausse de revenus en raison de l'augmentation des tarifs aidera à couvrir les coûts de fonctionnement, de répondre à la demande croissante, d'offrir un excellent service à la clientèle, un service plus fiable et une meilleure gestion de l'augmentation des dépenses. L'augmentation des tarifs permettra également d'améliorer le service en général et les communications, puis d'entretenir les installations et l'équipement.

Le 1er février 2015, GO Transit a ajusté le tarif du billet aller simple adulte comme suit :

- hausse de 10 cents du tarif minimal de 5,20 $
- hausse de 30 cents des tarifs de 5,21 $ à 6,50 $
- hausse de 40 cents des tarifs de 6,51 $ à 8,25 $
- hausse de 50 cents des tarifs de plus de 8,25 $

Nombre de passagers UP Express

UP Express est devenu entièrement fonctionnel en juin 2015. Le nombre de passagers de ce service est anticipé à 2,2 millions pour l'exercice 2015-2016, pour la partie de l'année où il a été en service. Le nombre de passagers projeté du service UP Express est fondé sur un modèle de prévision qui tient compte des nombreux produits tarifaires offerts et de la structure de tarification. Les produits tarifaires comprennent des rabais pour les allers-retours, des catégories tarifaires, des billets de parents et amis, des rabais au volume, le paiement à bord, des types de billets pour les longues escales et un programme d'escompte pour les employés de l'aéroport. Comme il est difficile de prédire le nombre de passagers d'un nouveau service sans historique d'achalandage, le nombre de passagers véritable pourrait différer de celui anticipé.

Annexe B : Résumé de l'avancement des produits livrables de la stratégie quinquennale

Objectifs de la stratégie quinquennale 2015-2020	État d'avancement des produits livrables
1. Guider les investissements dans le système de transport en commun régional et la prise de décisions	La plupart des livrables sont en voie d'être atteints. L'examen du Plan de transport régional sera terminé en 2016, comme prévu. Un Plan mis à jour sera établi en 2017.
2. Améliorer les déplacements en transport en commun hors des limites	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
3. Faciliter le paiement des titres de transport en commun dans la RGTH	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
4. Augmenter les possibilités de transport	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
5. Encourager une utilisation du territoire axée sur le transport en commun	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
6. Solliciter un financement d'immobilisation et d'exploitation adéquat et prévisible	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
7. Tenter de devenir le chef de file de l'industrie en matière de gestion des coûts	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
8. Augmenter les recettes autres que de la vente de billets	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
9. Favoriser un service ferroviaire express régional de GO Transit fréquent et un réseau d'autobus complémentaire attrayant	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
10. Assurer un service ferroviaire entre les deux plaques tournantes du transport les plus achalandées au pays	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
11. Étendre le réseau de transport en commun rapide	SAR de la Transitway 403 à Mississauga, SAR VivaNext, TLR Eglinton Crosstown et toutes les voitures de LRT construites sont en fonction. Les travaux du TLR Finch West a accusé un certain retard en raison de l'attente de l'approbation du Conseil du Trésor en juin 2015. L'octroi du contrat est prévu pour le début de 2016. Le ministre des Transports a mis le projet de TLR Sheppard East sur la glace en attendant

	l'achèvement du TLR Finch West (report anticipé de 5 ans).
12. Consacrer des efforts à la transformation du service de GO Transit en allant de l'avant avec un service ferroviaire express régional	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
13. Mettre en place un nouveau point d'accès de voyage par avion accueillant vers Toronto	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
14. Exécuter de nouvelles opérations de transport en commun de concert avec les municipalités	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
15. Améliorer la commodité du paiement des tarifs par les clients	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
16. Assumer un rôle moteur en matière de transports et établir un consensus	Tous les livrables sont en voie d'être atteints. Cet objectif et les livrables qui en font partie sont tous nouveaux dans le cadre de la stratégie quinquennale 2015-2020.
17. Veiller à ce que Metrolinx puisse dûment satisfaire les besoins opérationnels en évolution	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
18. Prêcher par l'exemple avec des activités responsables et des meilleures pratiques	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.
19. Faire la démonstration de la responsabilisation, de l'optimisation des ressources et de la transparence	Tous les livrables sont en voie d'être atteints.

Annexe C: Statut détaillé des livrables de 2014-2015

Objectifs de la stratégie quinquennale	Plan d'activités de Metrolinx pour 2014-2015	État
I. Assurer un leadership régional pour élargir l'éventail des offres de transport dans le cadre du Grand Projet, et encourager et soutenir les partenaires dans leurs activités dans la région.		
1. Maintenir la pertinence du *Grand Projet* au moyen de mises à jour et d'activités connexes de planification afin d'orienter les investissements et la prise de décisions.	a) Présenter au conseil d'administration le plan de travail concernant l'examen prévu par la Loi encadrant le Plan de transport régional, en juin 2014. Réaliser des études justificatives concernant l'examen prévu par la Loi et les groupes de travail établis.	✓
	b) Mettre à jour le cadre de travail pour le classement des projets par ordre de priorité et les plans de la mise en place progressive du projet.	✓
	c) Élaborer une stratégie complète de communication et de consultation en vue de l'examen prévu par la loi.	✓
2. Étendre l'intégration des tarifs et des services de transport en commun partout dans la RGHT, de façon à offrir des correspondances transparentes et pratiques, qui contribueront à améliorer l'expérience client.	a) Achever l'élaboration du cadre stratégique concernant l'intégration des services du transport en commun dans la RGTH.	✓
	b) Procéder à l'analyse de rentabilisation concernant l'intégration des services et des tarifs du transport en commun dans la RGTH.	Dans le cadre de la stratégie tarifaire de UP Express, le bien-fondé du concept a été établi pour l'harmonisation des tarifs entre UP et GO, puis UP et TTC. Des éléments de l'analyse de rentabilité sont intégrés dans l'évaluation des scénarios d'harmonisation des tarifs et des services au quatrième trimestre de 2015-2016.
	c) Achever l'étude de faisabilité d'une station d'autobus à Kipling.	✓
3. Promouvoir les stratégies du Grand projet, collaborer avec les intervenants, et mettre en œuvre des initiatives régionales sélectionnées afin d'atteindre les objectifs en matière de transport.	a) Achever l'étude de transport dans la région de l'aéroport Pearson et l'analyse de rentabilisation.	✓
	b) Collaborer avec le groupe de travail sur le transport de marchandises de Peel et le Southern Ontario Gateway Council, lors de la réunion conjointe des membres, en juin 2014; procéder à l'examen de l'étude sur le transport des marchandises en milieu urbain dans la RGTH, afin de l'intégrer à l'examen prévu par la *Loi*.	✓

	c)	Procéder à l'élaboration d'une stratégie en matière de transport régional actif, à titre d'élément de l'examen prévu par la *Loi*.	✓
	d)	Faire évoluer le planificateur d'itinéraire, le système régional d'information aux passagers du transport en commun (RTTIS), de GO Transit et des sociétés de transport municipales, le système initial devant être prêt pour les Jeux panaméricains en juillet 2015. o Faire évoluer le cadre et l'interface des outils numériques. o Créer l'identité et les normes graphiques du RTTIS.	✓
	e)	Progresser dans le projet d'harmonisation de l'orientation régionale : o Établir les lignes directrices de l'harmonisation de l'orientation dans le transport en commun en intérim o Signalisation à l'essai et projets d'orientation dans trois gares GO	✓
	f)	Se distinguer par l'excellence de la conception de grands projets : o Établir les lignes directrices de conception de GO.	✓
	g)	Mettre en œuvre les mesures recommandées pour soutenir l'intégration accrue des services de transport spécialisé et de GO Transit.	✓
	h)	Appuyer les mesures de VéloOntario pour la sécurité à vélo, comme il conviendra.	✓
	i)	Lancer de nouveaux services en ligne Smart Commute pour soutenir la fréquentation.	✓
	i)	Élargir la portée et le nombre de participants du programme IATC : o Augmenter de 6 à 7 le nombre de types d'approvisionnement. o Augmenter de 29 à 31 le nombre de participants.	✓ ✓
	k)	Élaborer un plan de mise en œuvre pour soutenir et coordonner un transport scolaire actif et durable dans la RGTH.	Le plan de mise en œuvre pour soutenir et coordonner un transport scolaire actif et durable dans la RGTH devrait être terminé au deuxième trimestre de l'année 2015-2016. L'échéancier a été ajusté pour inclure les commentaires du nouveau centre régional du transport

			scolaire actif et durable de la RGTH, formé en janvier 2015.
	l)	Rédiger un rapport annuel pour mettre en avant la participation et l'incidence du programme Smart Commute.	L'examen annuel du programme Smart Commute sera livré au printemps de 2015 et fera une rétrospective de l'année 2014-2015
	m)	Élaborer un plan de travail pour faire de l'Approvisionnement du transport en commun et nouvelles technologies un centre de connaissances dans le domaine du développement des nouvelles technologies qui ont une incidence sur le transport en commun assuré par Metrolinx, les partenaires municipaux et les intervenants du transport durable.	Le plan de travail sera présenté à l'équipe de haute direction à la fin du premier trimestre de 2015-2016.
	n)	Effectuer une étude de faisabilité de la rationalisation du transport de marchandises et des impacts commerciaux d'ici à la fin de l'année.	✓
4. Étendre la carte **PRESTO** au sein de la RGTH et à Ottawa.	a)	Appuyer le lancement de la billettique. Préparer le plan du modèle de soutien du service mobile d'ici à avril 2015 pour les systèmes tarifaires de UP Express.	Le système tarifaire de UP Express ne requérait pas l'apport de PRESTO pour être lancé
	b)	Élaborer et déployer la première étape du système de veille stratégique.	✓
	c)	Commencer le déploiement dans la TTC dans le cadre de la Première Vague, la ligne de tramway initiale (Spadina) étant terminée et la ligne de Bathurst étant en cours (notez que le déploiement dépend du calendrier de livraison des véhicules de la TTC). Les stations de métro initiales (par exemple, Spadina) seront équipées de PRESTO, la priorité étant accordée aux stations de jonction avec le tramway. Le système sera entièrement fonctionnel, conformément aux règles opérationnelles de la TTC	✓

		concernant le déploiement initial (par exemple, paiement en espèces, jetons ou carte de débit/crédit à bord du tramway et utilisation de PRESTO dans le tramway et le métro). La portée englobera, au final, le prolongement de la ligne de métro York/Spadina.	
	d)	Mise à l'essai des performances du système PRESTO dans le cadre de la version 2.3.	✓
	e)	Amélioration du programme de surveillance du système consolidé.	✓
	f)	Commencement des travaux de remise en état avec Thales de manière à obtenir un système stable jusqu'en 2016.	L'entente d'entretien avec Thales est maintenue jusqu'en octobre 2016. Les travaux sont en cours pour R3.1 afin d'augmenter la taille de la liste et de soutenir la croissance du système jusqu'en octobre 2016. Une discussion concernant le soutien à long terme est planifiée au premier trimestre 2015-2016.
	g)	Procédure de la mise à niveau de l'infrastructure comme l'exigeront la production, la croissance organique et les résultats de la mise à l'essai des performances et des travaux de remise en état.	✓
	h)	Mise en place d'un mécanisme de surveillance des dispositifs.	✓
	i)	Industrialisation des processus et procédures des opérations de PRESTO.	Toute la planification liée à l'industrialisation des processus des opérations est terminée. L'implantation est en cours et devrait être terminée à la fin de l'exercice 2015-2016
	j)	Modernisation de l'environnement de mise à l'essai de l'avant-produit.	✓
II. Tenter d'obtenir un financement stable pour favoriser ainsi les améliorations intégrées au niveau de la mobilité qui sont définies dans *le Grand Projet*.			
5. Soutenir la mise en œuvre des outils d'investissement de la **stratégie d'investissement**, dès qu'ils ont été approuvés par la province de l'Ontario.	a)	Surveiller la mise en œuvre de toutes les recommandations faites dans la stratégie d'investissement et en rendre compte.	✓
	b)	Effectuer des recherches et communiquer des informations économiques, nouvelles et existantes.	✓

	c)	Créer un écran de livraison, dans le cadre de la diversification des modes de financement et d'approvisionnement, pour les projets dont la valeur dépasse 50 millions de dollars, conformément à la recommandation 13, et le mettre en œuvre d'ici la fin de l'exercice.	Achèvement prévu au troisième trimestre 2015-2016
6. Chercher à devenir un **chef de file du secteur pour la gestion des coûts et la génération de revenus** provenant des billets de transport en commun et d'autres sources.	a)	S'assurer d'obtenir un nouveau fournisseur de publicité d'ici l'automne 2014 en vue de moderniser les actifs et d'augmenter les revenus garantis, tout en offrant des commodités aux clients, comme la technologie Wi-Fi dans toutes les gares.	✓
	b)	Déployer 40 distributeurs de billets dans l'ensemble du réseau d'ici l'automne 2014.	Des vols et du vandalisme ont fait en sorte que le déploiement a été retardé jusqu'à ce que le problème soit réglé.
	c)	Solliciter des partenaires fondateurs pour UP Express, les garder en tant que partenaires et explorer les possibilités pour les autres unités opérationnelles de Metrolinx d'ici mars 2015.	✓
	d)	Élaborer une stratégie de vente au détail permettant à GO Transit d'augmenter les recettes qui ne sont pas tirées de la vente de titres de transport et d'offrir une expérience client améliorée.	✓
	e)	Progresser dans l'élaboration et l'exécution d'une stratégie de récupération de la plus-value foncière.	Le groupe Stratégie d'investissement et analyse économique ainsi que l'administration immobilière continuent leur travail de développement de la stratégie de récupération de la plus-value foncière et de sa mise en œuvre. L'objectif de la stratégie de récupération de la plus-value foncière est de (i) générer des revenus provenant de contributions du secteur privé et (ii) de favoriser l'AATC près des gares pour augmenter le nombre de passagers et améliorer la valeur à long terme et la viabilité financière.

			D'autres sujets de discussion concernant les stratégies possibles pour l'avancement seront abordés en 2015-2016.
	f)	Instaurer une méthode uniforme pour prioriser, évaluer et approuver les possibilités de récupération de la plus-value foncière sur les emplacements ou ceux à proximité des gares du transport en commun régional rapide et des gares ferroviaires GO.	L'analyse des possibilités et le rapport sur les options de mise en œuvre seront effectués par PwC en support à la stratégie de récupération de la plus-value foncière. Le rapport présentera un cadre de travail pour le classement par ordre de priorité dont l'utilisation débutera en 2015-2016.
III. Mettre en œuvre les projets prioritaires d'infrastructure de transport en commun régionaux dans le cadre du *Grand projet* en tant que projets visant à bâtir une ville de renommée mondiale.			
7. Réaliser **l'infrastructure de GO Transit** nécessaire afin de continuer d'évoluer vers un **service de transport en commun régional continu complet.**	a)	Commander l'installation de remisage des trains de Richmond Hill.	✓
	b)	Mener à bien l'évaluation environnementale de l'expansion à Stouffville.	✓
	c)	c) Progresser dans les travaux d'acquisition de propriétés, de conception et (ou) d'évaluation environnementale, comme il conviendra, concernant une capacité supplémentaire de remisage de trains le long des corridors de Kitchener, de Milton et de Barrie.	Propriété acquise pour Shirley Ave à Kitchener.
	d)	Réaliser une nouvelle évaluation environnementale ou un addenda, selon le cas, concernant les gares GO supplémentaires prévues.	Ce livrable est lié à l'addenda de l'évaluation environnementale requis pour la gare de Bloomington sur le corridor Richmond Hill. En raison de réglementations contradictoires, le projet demeure à sa phase de conception. L'addenda de l'évaluation environnementale sera terminé lorsque les problèmes de conception seront résolus.
	e)	Progresser dans les travaux de conception et d'évaluation environnementale concernant les améliorations supplémentaires à apporter au Mississauga Transitway.	✓
	f)	Entamer l'approvisionnement et le	

		remplacement des éléments suivants :	
		o Système interne de sonorisation	Approvisionnement terminé. Projet en cours aux phases de conception et de déploiement. Le projet sera terminé d'ici la fin de l'exercice 2015-2016.
		o Console de communication du Centre de commande GO Transit	
		o Système de communication de gare (téléphone rouge)	
		o Mise à niveau du système de gestion et de programmation des trains pour GO et UP Express.	Le projet est en cours et sera terminé avant le lancement de UP Express (6 juin 2015).
	g)	Achever le nouvel atrium du quai couvert afin de mettre en valeur l'environnement du quai d'ici la fin de 2014.	✓
	h)	Terminer la stratégie de mise en œuvre concernant le Plan de stationnement et d'accès aux gares de GO Transit.	Le plan d'accès aux gares est mis à jour afin de s'aligner avec les changements apportés au réseau, dont le SRE et la prochaine vague de projets liés aux gares ferroviaires de GO.
	i)	Progresser dans l'amélioration des déplacements au moyen du transport en commun, à pied ou à bicyclette, de manière à atteindre un état de préparation au financement pour au moins cinq gares.	Allée piétonnière qui traverse Trafalgar Road et nouveaux emplacement pour vélos ajoutés à la gare GO d'Oakville; nouveau passage piétonnier à la gare GO Danforth en conception; améliorations aux gares GO de Bramalea et Cooksville et conception d'un accès multimodal à la gare GO Rouge Hill.
	j)	Offrir 1 300 nouveaux emplacements de stationnement dans les gares ferroviaires GO et entreprendre une étude de faisabilité et de conception concernant les futures structures de stationnement possibles.	1250 nouveaux espaces de stationnement aux gares ferroviaires seront mis à disposition en 2014-2015. Études de faisabilité en cours pour les parcs de stationnement à étages à : King City, Maple, Milton. Conception préliminaire des parcs de stationnement à étages de Bramalea et de Cooksville en cours. La conception préliminaire du parc de stationnement à étages de Rutherford commencera en mai 2015.
	k)	Ouvrir une nouvelle installation de maintenance des autobus à East Gwillimbury.	✓

	l)	Préconiser une « zone verte » dans les modes d'accès aux gares, en prévoyant notamment de nouvelles bornes de recharge pour véhicules électriques, des places de stationnement réservées aux covoitureurs et un service Zipcar.	Progrès pour le covoiturage vers GO, de véhicules Zipcar aux gares de GO, les bornes de recharge pour véhicules électriques et le stationnement. Élaboration de concepts promotionnels et de gares en cours. Occupation en commun de véhicules accueillant plusieurs passagers dans certaines gares. Progrès en cours en 2015-2016.
	m)	Réaliser un projet pilote de planification des déplacements aux gares à l'intention des usagers dans deux gares ferroviaires GO.	Un projet de planification des déplacements sera déployé dans le cadre de demande de la communauté en matière de transport en commun et de zones vertes en 2015-2016.
	n)	Entreprendre des améliorations en ce qui a trait au corridor ferroviaire afin de faciliter le prolongement du service ferroviaire, accroître la capacité en période de pointe ou le service dans les deux sens.	✓
	o)	Acquérir des terrains pour la nouvelle gare ferroviaire de GO Transit à Hamilton James North le long de la ligne Lakeshore West et l'installation de remisage Lewis Road.	✓
	p)	Continuer d'acquérir des corridors ferroviaires utilisés par GO Transit, l'occasion se présentant, de manière à tirer pleinement parti des investissements dans l'amélioration des corridors. Conclure l'acquisition d'une partie de la subdivision de Guelph.	✓
	q)	Progresser en ce qui concerne le centre de maintenance ferroviaire de l'Est : o La demande de propositions pour le contrat de conception, de construction, de financement et d'entretien a été publiée le 27 juin 2014 et se clôturera le 3 octobre 2014. o La clôture financière et commerciale est prévue en février 2015. o La conception détaillée et le début des travaux sont prévus en mars 2015.	✓

8. Construction complète des installations d'UP Express à temps et dans les limites du budget.	a)	Compléter la construction des installations suivantes : o améliorations du corridor ferroviaire de Georgetown South et construction de la ligne secondaire de l'aéroport d'ici 2014; o Gares de UP Express à Union, Bloor, Weston et Pearson d'ici 2015 (notamment, acquisition de la propriété de la gare GO de Bloor).	Le corridor de GTS sera fonctionnel avant le lancement de UP Express. Les derniers éléments de construction, comme les murs antibruit autour des sauts-de-mouton, devraient être terminés au troisième trimestre de 2015.
	b)	Installations d'entretien des véhicules d'ici 2015.	L'installation ferroviaire Willowbrock a été modernisée pour accueillir les véhicules UP Express.
	c)	Procéder à la réception et à l'essai complet des wagons d'ici 2015.	✓
	d)	Réaliser l'évaluation environnementale de l'électrification du service UP Express d'ici la fin du mois de juin 2014.	✓
9. Poursuivre la construction **des projets de transport en commun rapide** prioritaires, conformément *au Grand Projet*.	a)	a) Progresser dans la création du TLR Eglinton Crosstown : o Signature des accords de services publics (avec les entreprises de télécommunications et Toronto Hydro) – Septembre 2014	✓
		o Conclusion de l'entente sur les infrastructures municipales avec la Ville de Toronto – Août 2014	La nouvelle date de fin des travaux est remise au printemps 2015
		o Clôture commerciale/financière de la DP concernant Eglinton – Mars 2015	La date de fin actuelle et prévue est en juillet 2015
		o Réalisation de 50 % du plan d'acquisition foncière d'ici le printemps 2015	Actuellement en voie de se terminer à la date prévue en mars 2015
		o Début du creusement du puits du tunnel est 3 – Octobre 2014	✓
		o Achèvement du puits du tunnel est 3 – Octobre 2014	En cours et devrait être terminé à la fin du printemps 2015
		o Sélection d'un soumissionnaire pour le contrat de diversification des modes de financement et d'approvisionnement d'Eglinton Crosstown – Décembre 2014	Le soumissionnaire sera choisi au printemps 2015. Clôture commerciale prévue pour l'été 2015.
		o Arrivée des tunneliers 1 et 2 à la gare Eglinton West – Janvier 2015	✓
	b)	Faire progresser le TLR Finch West :	
		o Émission de la DP concernant Finch – Octobre 2014	Prévu pour l'été 2015. En attente de l'approbation du Conseil du Trésor en juillet 2015.

		o Achèvement des travaux de conception de référence pour Finch – Janvier 2015	Prévu pour le printemps 2015
		o Achever les spécifications relatives aux extrants propres au projet Finch et les spécifications du projet - Printemps 2015	Prévu pour le printemps 2015
		o Sélection du soumissionnaire préqualifié pour Finch (à l'issue de la DP) – Avril 2015	Prévu pour l'hiver 2016
		o Début de l'évaluation environnementale concernant une installation d'entretien et de remisage – Avril 2014	L'émission de l'avis de lancement est prévu pour la fin du printemps 2015 et achèvement de l'EE à l'automne 2015
	c)	Faire progresser le service d'autobus rapides VivaNext :	
		o Mise en service du service d'autobus rapides sur l'autoroute 7 (de l'autoroute 404 jusqu'à Warden Avenue) - Décembre 2014	✓
		o Diversification des modes de financement et d'approvisionnement/DP concernant le SAR sur l'autoroute 7 (à Vaughan et à Markham) – Juillet 2014	✓
		o Attribution du contrat de conception-construction concernant les voies rapides de Yonge – Avril 2014	✓
		o Poursuite de l'acquisition de propriétés en vue des projets vivaNext	En voie d'atteinte
	d)	Faire évoluer le projet de TLR Hurontario-Main :	
		o Poursuite des progrès concernant la demande de financement auprès de PPP Canada	En cours
		o Achèvement du processus d'évaluation des projets de transport en commun en présentant le rapport environnemental sur le projet à l'été 2014	✓
		o Poursuite des activités relatives à l'avant-approvisionnement, notamment rédaction de la version préliminaire de l'accord-cadre avec les municipalités et spécifications détaillées relatives aux extrants du projet	La planification de ces activités est en cours
	e)	Véhicules légers sur rail :	
		o Réalisation de deux véhicules pilotes sur rail à plancher bas – Décembre 2014	Les séances d'information pilotes à Thunder Bay devraient commencer au printemps 2015

10. Promouvoir la coordination de **l'utilisation des terrains et du transport** afin d'accroître les choix de mobilité et de tirer parti des investissements dans le transport en commun.	a)	Lancer le processus d'approvisionnement dont le but est de déterminer et de sélectionner le promoteur du premier réaménagement potentiel d'une gare appartenant à GO Transit, conformément aux Directives pour les centres de mobilité de Metrolinx.	La demande de qualification pour le réaménagement de la gare GO de Port Credit sera publiée le 2 mars 2015 - devrait être complétée à la prochaine ébauche - deuxième trimestre de 2015-2016
	b)	Mettre à jour les profils des centres de mobilité.	La demande de propositions pour la conception du développement axé sur le transport en commun sera publiée le 27 février 2015
	c)	Entamer la planification des centres de mobilité et des gares, afin de soutenir la livraison du TLR de Finch. Terminer les plans des gares de Kipling et de Kennedy. Soutenir le processus de développement des projets de Crosstown, Sheppard et Finch.	Les plans des gares Kipling et Kennedy sont terminés. La planification se poursuit pour le TLR de Finch.
	d)	Instaurer une méthode uniforme pour établir un ordre de priorités, évaluer et approuver les possibilités d'aménagement conjoint sur la propriété ou à proximité des gares du transport en commun régional rapide et des gares ferroviaires GO.	L'analyses des possibilités et le rapport sur les options de mise en œuvre seront effectués par PwC en support à la stratégie de récupération de la plus-value foncière. Le rapport présentera un cadre de travail pour le classement par ordre de priorité dont l'utilisation débutera en 2015-2016
	e)	Coordonner, avec le Secrétariat des initiatives de croissance de l'Ontario, l'examen prévu par la Loi encadrant le Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe pour s'assurer que le soutien du transport en commun reste un axe essentiel de la politique provinciale.	Metrolinx a formulé des commentaires détaillés concernant l'examen du Plan de croissance et ses représentants assistent aux séances de consultation publique du gouvernement
IV. Offrir les services de Metrolinx et servir de modèle dans la région en matière d'**excellence en service à la clientèle.**			
11. Accroître le service de Go Transit pour répondre à la croissance de l'achalandage en demeurant avant tout à l'écoute de la clientèle et en poursuivant son évolution vers un service de transport en commun	a)	Mettre en place un nouveau service aux heures de pointe sur la ligne Barrie et explorer les autres possibilités d'expansion des services aux heures de pointe, selon les ressources.	✓
	b)	Élargir la période des services de train toutes les 30 minutes pendant la fin de semaine le long des lignes	✓

régional en fonction toute la journée.		Lakeshore East et Lakeshore West.	
	c)	Étendre les services entre Hamilton et la station d'autobus de Square One à Mississauga, à titre de nouvelle étape dans la création d'un service d'autobus régional est-ouest dans la RGTH.	✓
	d)	Rationaliser le service régional d'autobus GO à Milton.	✓
	e)	Élaborer un plan de marketing pour soutenir les principaux objectifs opérationnels.	✓
	f)	Mettre en œuvre de nouveaux protocoles, de nouveaux outils et de nouvelles campagnes pour garantir une communication uniforme et efficace, et offrir des options de libre-service aux usagers.	✓
	g)	Achever l'élaboration des politiques concernant les tarifs de GO.	Phase 1 de la vision, des buts et des objectifs terminée. Des éléments clés de la politique tarifaire de GO sont coordonnés avec l'analyse des tarifs et l'harmonisation des services, ainsi qu'avec les options de politiques des tarifaires du SRE. Cadre de travail de la politique à établir au quatrième trimestre de 2015-2016.
	h)	Instaurer des canaux de communication dans le cadre du service à la clientèle. Le projet de RAO/LAV est en voie de déployer l'annonce automatisée des arrêts à bord des véhicules, la répartition assistée par ordinateur et de meilleurs renseignements destinés aux usagers au sujet des autobus.	✓
	i)	Renforcer la culture du « client d'abord » à GO Transit en procédant à l'étape suivante de la feuille de route de formation sur le service à la clientèle – « I AM GO ».	Mise en œuvre presque complète. Le matériel I AM GO est prêt sur MyLinx, vidéo I AM GO Clue Reveal terminée -Affiches personnelles I AM GO – Conception terminée et en attente de distribution aux gares en soutien au personnel de gare. La formation pour le personnel est bien avancée, 80 % du personnel du centre de communication est formé.

			La totalité le sera à l'été 2015. Opérations de gare – 66 % du personnel formé – Objectif de fin est en décembre 2015 Équipe de services de soutien obligatoires – COMPLÈTES Nouveaux leaders d'embauche – 41 % du personnel formé
	j)	Accorder un approvisionnement en autobus sur plusieurs années et établir un ordre de priorité pour les activités/ententes de déneigement et les conversions d'arrêts d'autobus.	Approvisionnement pour les autobus terminé. Ententes de déneigement et de conversion d'arrêts d'autobus est une initiative en cours sur plusieurs années et se fait en partenariat avec les municipalités
	k)	Automatiser la fonction du processus de billetterie pour le paiement du stationnement et du passage en déployant un système en ligne offert par une tierce société.	✓
12. Lancer le service **UP Express** qui reliera la gare Union à l'aéroport Pearson de Toronto, afin d'offrir une **expérience client distincte.**	a)	Réaliser une étude de marché pour soutenir le lancement et les opérations continues de UP Express.	✓
	b)	Finaliser le modèle commercial pour le service de UP Express, en tenant compte des prévisions régulières à jour du nombre de passagers, en vue de l'approbation par le conseil d'administration à la fin de 2014.	✓
	c)	Mettre en œuvre un plan directeur en matière de communications accompagné de vastes efforts de mise en marché visant à sensibiliser davantage les gens à UP Express et à accroître l'achalandage.	En cours, devrait être terminé au premier trimestre 2015-2016
	d)	Exécuter des plans d'opérations pour UP Express en tirant profit des capacités de Metrolinx et de la conclusion d'accords avec des tiers pour la prestation de services fiables axés sur l'excellence du service à la clientèle, afin de transporter environ 5 000 passagers par jour au cours de la première année de fonctionnement.	En cours, devrait être terminé au premier trimestre 2015-2016
	e)	Élaborer une approche et une conception de la formation de première ligne de UP Express.	En cours, devrait être terminé au premier trimestre 2015-2016
	f)	Diriger des projets clés pour les solutions de service à la clientèle afin	En cours, devrait être terminé au premier

		de soutenir l'expérience client de UP Express.	trimestre 2015-2016
	g)	Assurer la prestation du programme de technologie de UP Express dont les 12 champs comprennent : le site Web avec la capacité de mobilité, le Wi-Fi pour les clients aux gares et à bord des trains, les systèmes de gestion des communications avec les clients, la gestion des contacts (CRM), les kiosques d'enregistrement de compagnies aériennes, l'affichage des renseignements sur les vols et le lancement du premier système de billets en ligne pour le transport en commun de la région.	Tous les projets sont en cours. Six des douze projets ont été livrés, en production ou sont en fonction. Les six autres projets se dérouleront au moment où UP Express sera mis en route le 6 2015.
13. Conclure **des accords d'exploitation de transport rapide** viables financièrement et axés sur l'excellence en matière de **service à la clientèle**.	a)	Conclure l'accord d'exploitation préliminaire avec la TTC – Août 2014.	L'entente-cadre de 2012 de la TTC présente l'échéancier des principes de l'accord d'entretien et d'exploitation de la TTC. Plans pour amorcer l'étape préliminaire. Les discussions concernant l'accord d'exploitation avec la TTC sont en cours.
14. Enrichir l'expérience client de paiement de billets par le système PRESTO en rendant ce système plus pratique pour les clients et en **augmentant le choix de modes de paiement.**	a)	Élaborer une stratégie d'expérience client et une étude de marché sur les obstacles liés à son adoption.	✓
	b)	Élaborer une stratégie des canaux et des analyses de rentabilité pour le rechargement et la distribution des cartes.	L'équipe de la TTC est à établir le plan pour les bornes de recharge libre-service à la grandeur de la TTC, ce qui précisera les options pour les autres fournisseurs de services
	c)	Mettre en œuvre une solution pour un projet pilote de transport adapté, qui sera fournie par une tierce partie.	Dans les délais : La 3e partie du projet pilote de transport adapté se déroulera dans la région de York en août 2015 et s'étendra sur 8 semaines avec 31 volontaires
	d)	Élaborer une stratégie et une analyse de rentabilité pour le paiement ouvert en utilisant des cartes sans contact et des appareils mobiles.	Les analyses de rentabilité en sont à la phase de planification.
	e)	Compléter une étude de marché pour assurer que l'opinion des clients est prise en compte dans les offres de produits et services de PRESTO.	En cours : Le programme de vérification de la conformité est presque terminé et en attente de l'examen et de l'approbation des cadres de PRESTO pour le

			déploiement. Fin prévue au deuxième trimestre 2015-2016.
15. Soutenir les organisateurs des Jeux panaméricains/parapanaméricains, en assurant la mobilité optimale des participants aux Jeux et des résidents de la RGTH tout au long de la période des Jeux.	a)	Élaborer des plans de service GO afin de soutenir les déplacements liés aux Jeux, en travaillant dans le cadre du processus de planification des transports des Jeux menés par le MTO.	✓
	b)	Tirer profit des équipes de GO et UP Express pour soutenir les Jeux panaméricains/parapanaméricains. Y compris le développement des modèles de dotation afin d'assurer une expérience client positive.	En cours, devrait être terminé au deuxième trimestre 2015-2016
	c)	Élaborer une stratégie d'engagement commercial pour les Jeux panaméricains en partenariat avec le ministère des Transports et Toronto 2015, et gérer la mise en œuvre de cette stratégie pour les lieux de travail Smart Commute de la RGTH.	✓
	d)	Terminer la construction de la nouvelle gare de James North à Hamilton et la remise en état de la gare d'Exhibition.	Gare en fonction avant les Jeux panaméricains/parapanaméricains
V. Voir à ce que Metrolinx soit une organisation digne de confiance et possède la capacité ainsi que la flexibilité nécessaires pour mener à bien le *Grand projet*.			
16. Développer Metrolinx en tant qu'organisation de salariés engagés, qui possèdent la capacité, l'expertise et la vision pour répondre à l'évolution des normes commerciales et pour anticiper les besoins futurs.	a)	a) Livrer les nouveaux essentiels de la gestion comme une composante de l'amélioration de nos programmes de perfectionnement sur le plan professionnel et en ce qui concerne le leadership; reconnaître les valeurs et les comportements de Metrolinx dans la culture organisationnelle et les programmes de talents; actualiser le plan stratégique quinquennal des RH; améliorer les principales opérations des RH en tirant profit de la technologie; continuer d'améliorer et de mettre en œuvre les programmes de santé et sécurité au travail, et négocier les conventions collectives (Syndicat uni du transport).	✓
	b)	Élaborer et entreprendre la mise en œuvre d'une stratégie sur la diversité d'ici 2015.	D'importants travaux sont en cours afin de mettre en place une stratégie de diversité et d'inclusion sociale. L'analyse de rentabilité a été approuvée par l'équipe de haute

		direction et des consultants externes ont été engagés. Un plan de projet est en cours de préparation, un comité pour la diversité et l'inclusion ainsi que des groupes de discussion ont été formés.
c)	Exécuter un plan de travail pour améliorer les déplacements des employés de Metrolinx, en prenant également en considération les recommandations provenant du projet pilote de télétravail.	Un plan de travail pour la livraison d'un programme de télétravail à l'échelle de l'entreprise sera implanté. L'implantation est prévue à l'automne 2015.
d)	Exécuter un plan de travail pour créer une culture d'innovation chez Metrolinx.	En cours - le plan de travail sera présenté à l'équipe de haute direction en juin 2015 pour approbation
e)	Tirer profit de la créativité et de la sagesse des employés en mettant en œuvre un projet pilote pour une plateforme de discussion afin de solliciter les idées et suggestions et les gérer.	✓
f)	Plans d'action sur le sondage mené auprès des employés; élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'intégration pour le plan de main-d'œuvre 2014-2015.	✓
g)	Élaborer un plan de gestion des biens immobiliers de l'entreprise et un cadre de travail pour le classement par ordre de priorité.	Les livrables comprennent la hiérarchie de l'actif, les plans de gestion des actifs de l'entreprise pour chaque catégorie d'actif, le modèle financier,un cadre de travail pour le classement par ordre de priorité qui devrait prendre fin en septembre ou octobre.
h)	Obtenir un outil de budgétisation et de production de rapport qui sera déployé pour un processus de développement de budget sur plusieurs années pour 2016-2017.	Terminé - Déploiement le 28 juin 2015
i)	Mettre en œuvre une stratégie de transformation des achats : o Exécution complète du plan de relève des ressources et soutien des plans d'intégration pour les nouveaux (et existants) postes de cadre ou ceux qui ne comportent pas de tâches de gestion en fonction de la conception organisationnelle nationale future.	✓

	o Mise en œuvre de l'initiative de gestion des travaux afin de surveiller la charge actuelle de travail du personnel et leur fournir un mécanisme pour signaler les problèmes et les résoudre et permettre la collaboration. o Exécution du cadre de planification du programme pour permettre une planification stratégique préliminaire avec les divisions.	✓ L'équipe des services d'approvisionnement auprès des client et des relations avec les fournisseurs a réalisé la première ébauche du plan annuel d'approvisionnement, qui demandera toutefois davantage de rétroaction de la part des groupes de clients avant validation et finalisation. Ce plan vise à cibler les éléments de synergie et d'efficacité entre les groupes de clients et les types d'approvisionnement, tant sur le plan du capital que du fonctionnement. Il constituera également un outil pratique de planification des ressources pour les services d'approvisionnement. Les résultats du plan annuel d'approvisionnement se concrétiseront au cours des deux prochains cycles de développement avant qu'il n'atteigne ses objectifs et sa pleine fonctionnalité.
	o Exécution d'initiatives d'optimisation des ressources, y compris la méthode de sélection basée sur les compétences (SBC), le modèle de décision sur l'approvisionnement en véhicules, la stratégie de qualification préalable pour les services de conception techniques, un cadre d'analyse de cautionnement de contrats, un tableau de bord de la connaissance du marché et une mise en place d'une initiative de gestion de la catégorie du fonctionnement. o Documentation et mise en œuvre d'outils, de modèles et de processus qui ont une incidence directe sur le temps de cycle et les processus non technologiques, y compris	✓ ✓

		l'approvisionnement et les fonctions de gestion de la relation avec les fournisseurs.	
	j)	Évaluation des intervenants, développement de l'évaluation de la préparation au changement interne et communications continues comprenant 13 tournées et rencontres d'équipe.	L'équipe de conseillers du service à la clientèle effectue actuellement une tournée des circonscriptions et ont visité 11 bureaux de députés provinciaux jusqu'à maintenant. Trois d'entre eux doivent encore à visiter et le seront au cours du prochain mois.
	k)	Former une équipe verte pour améliorer le moral et l'engagement des employés, en profiter pour rester informé et rendre des comptes sur d'autres projets novateurs mis en œuvre dans l'organisation.	✓
	l)	Établir un cadre de durabilité qui inclura une vision, une feuille de route, des buts et un plan d'action. Soutenir les autres services en mettant en œuvre des actions précises.	En cours, avancé à 70 %.
	m)	Finaliser un plan de gestion de l'énergie et continuer à collaborer avec les équipes de gestion de l'énergie et d'autres divisions afin de mettre en œuvre les mesures.	En cours d'implantation par les divisions opérationnelles de GO
	n)	Atteindre le statut d'aspirant signataire de la charte de développement durable de l'UITP.	✓
	o)	Veiller à ce que le cadre de durabilité, le plan de gestion de l'énergie et le système d'information sur les services publics, ainsi que les outils de suivi des progrès internes, correspondent aux objectifs de l'APTA et de l'UITP et au soutien de ces objectifs dans les délais ciblés.	✓
	p)	En attente de confirmation du budget, examiner et obtenir un système d'information sur les services publics pour simplifier et gérer les dépenses pour les services publics.	p) Le document d'approvisionnement (DP) pour le système de gestion de l'information a été conçu et le contrat s'amorcera en 2015-2016.
	q)	En attente de confirmation pour la disponibilité des ressources, entreprendre l'élaboration d'un plan d'adaptation au climat en collaboration avec les autres services et les partenaires externes.	✓

	r)	Introduire le programme de fournisseurs attitrés pour l'architecture et l'aménagement paysager (2014).	✓	
	s)	Procéder à une révision de la conception par un groupe spécialisé pour Uptown (2014).	✓	
	t)	Procéder à une révision de la conception (Comité d'examen de conception de Metrolinx) pour toutes les gares/infrastructures applicables et les lignes directrices de GO en matière d'excellence de la conception (2014-2015).	✓	
	u)	Rendre accessible à la communauté des développeurs externes et aux opérateurs tiers un flux de données normalisées contenant l'horaire des services ferroviaires et des autobus de GO Transit et de UP Express, des données en temps réel et des alertes de service.	✓	
	v)	Attirer et maintenir en poste les meilleurs talents et être reconnue comme un employeur de choix par les moyens suivants : o Adopter des stratégies de rechange en milieu de travail afin de favoriser l'engagement des employés et une culture axée sur un rendement élevé, et pour assurer que Metrolinx reste d'actualité dans un milieu de travail en évolution.	✓	
	w)	Veiller à ce qu'une structure, des ressources et des processus d'entreprise adéquats soient en place pour assurer l'efficacité, la flexibilité et la durabilité de Metrolinx : o Veiller à ce que les fonctions de soutien d'entreprise comme l'Approvisionnement, les Services immobiliers et l'Information et la technologie de l'information possèdent les ressources adéquates pour gérer les charges de travail prévues. o Acquérir, aménager et occuper jusqu'à 120 000 pieds carrés de nouvel espace de bureau pour satisfaire aux exigences de croissance du personnel de Metrolinx à court et à moyen terme. o Élaborer une stratégie à long terme en matière de locaux à bureaux d'ici 2015 pour répondre à	L'administration immobilière a fait l'acquisition de 92 277 pieds carrés au 277, Front Street West ainsi que de 15 400 pieds carrés au 20, Bay Street afin de s'adapter à la croissance du personnel. L'aménagement des 108 000 pieds carrés sera complet en juin 2015. Une stratégie à long terme en matière de locaux à bureaux a été présentée à l'équipe de haute direction en mai 2015. Son acceptation finale est prévue en août 2015.	

		la croissance existante et future du personnel pour une période de 10 à 20 ans. o Élaborer et mettre en œuvre un soutien interfonctionnel systématique pour les initiatives conjointes de développement de Metrolinx.	
	x)	Finaliser la stratégie de centre de données ITI de l'entreprise en établissant une capacité primaire de recouvrement en cas de désastre aux centres de données du MGS à Guelph et à Kingston. Effectuer la migration de l'infrastructure de serveurs et de stockage de production avec toutes les applications et données de la capacité primaire en 2014-2015. Établir l'infrastructure dans le centre de recouvrement en cas de désastre pour l'activation en 2015-2016.	La stratégie est entièrement élaborée. La migration des serveurs de production et d'archivage sera terminée le 15 décembre 2015. L'infrastructure sera mise en place avant la fin de l'année 2015. Le déploiement de la capacité de recouvrement en cas de désastre et les tests associés seront terminés et le tout sera en fonction au début du calendrier 2016.
	y)	Se pencher sur la question du système de téléphone d'entreprise vieillissant en effectuant la migration vers un système moderne de VoIP (voix sur IP). Projet pour s'occuper des problèmes actuels des systèmes inconsistants dans tous les emplacements, du manque de dispositifs de communication uniformes, l'inclusion de stations et de petits locaux de bureau en systèmes sociétaires, une importante augmentation de la fonctionnalité du centre d'appels et la mise en œuvre d'un système de RVI.	Le service de base a été déployé dans les centres de données primaires de l'entreprise et comporte un système de basculement pour le recouvrement en cas de désastre. Le centre d'appel a été déménagé dans ses nouvelles infrastructures et est entièrement fonctionnel. Le déploiement des communications uniformes dans les bureaux prendra fin pendant l'année 2015.
	z)	Remplacer les composantes du routeur et du commutateur des services généraux du réseau afin de s'occuper du statut de la fin de la durée de vie de l'équipement existant, procurer des améliorations pour respecter la conformité à la sécurité et à PCI, augmenter la capacité à répondre à l'usage croissant et soutenir les nouvelles	

		technologies comme VoIP.	
	aa)	Mettre en œuvre le suivi de la main-d'œuvre capitalisée afin de donner suite aux conclusions du vérificateur provincial et d'améliorer la production de rapport et la gestion des capitaux et de la main-d'œuvre. La fonctionnalité sera intégrée dans le système de préparation des horaires et de pointage des présences Workbrain comme livrable de la phase 3.	Sera terminé au premier trimestre 2016.
	bb)	Apporter des améliorations au processus de gestion du service ITI en mettant en œuvre 9 processus opérationnels TI fondés sur ITIL, et mettre en œuvre un nouveau système de gestion de service pour une expérience client, une efficacité opérationnelle et une production de rapports améliorées.	En cours. Sera livré en 2016.
	cc)	Mettre à niveau l'infrastructure de sécurité entre le réseau de l'entreprise et le réseau Internet public, le DMZ (De-militarized Zone) pour améliorer le dispositif de sécurité, augmenter la capacité et ajouter de nouvelles capacités afin de répondre aux exigences émergentes.	En cours. Sera terminé en 2015.
	dd)	Mettre à niveau la technologie sous-jacente du système de gestion d'entreprise, Oracle EBS ERP afin de répondre aux exigences du nombre croissant de voyageurs d'affaires.	Projet amorcé. L'intégrateur de systèmes sera en fonction au premier trimestre 2015-2016.
	ee)	Mise en œuvre des premières étapes d'un plan sur plusieurs années pour sous-traiter la fonction d'administration immobilière au sein des Services immobiliers, afin d'améliorer les capacités d'administration immobilière et locative de l'organisation. Établir une base de données d'administration immobilière et locative afin de faire le suivi et de faire un rapport au sujet du portefeuille immobilier de Metrolinx.	Le personnel attitré à la supervision des fournisseurs de services impartis a été choisi en janvier 2015. Le cadre de référence pour les DP servant à déterminer la portée des travaux sera terminé d'ici juin 2015. Élaboration et émission des DP en janvier 2016. Les contrats devraient être octroyés au deuxième trimestre 2016-2017.

17. Démontrer que Metrolinx offre un excellent **rapport qualité-prix**, en **surveillant le rendement** et en examinant périodiquement l'efficacité.	a)	Mettre en œuvre une série d'indicateurs de rendement clés publics ainsi que des objectifs et des indicateurs de rendement clés de gestion à l'appui à soumettre au conseil d'administration avant la fin de 2014.	✓
	b)	Dans le cadre d'une analyse de rentabilité, établir un processus visant à intégrer une revue économique et financière de la performance du projet par rapport aux résultats prévus précédemment.	✓
	c)	Fournir un rapport annuel qui résume les avantages (économie de coûts et évitement de coûts) de l'Initiative d'approvisionnement du transport en commun (IATC).	✓
	d)	Déployer un logiciel de gestion des risques d'entreprise (GRE).	Projet en cours. Le fournisseur indépendant a été choisi. Actuellement en phase de conception et de test. Le projet devrait être mis en branle pendant l'exercice 2015-2016
	e)	Soutenir le développement d'une stratégie pour un système de veille stratégique visant à générer des rapports d'entreprise.	Ces travaux sont toujours en cours dans le cadre de la stratégie de gestion de l'information. Prévu pour le quatrième trimestre 2015-16
	f)	Mettre à niveau le système de gestion de projet CI, Clarity, pour permettre au système de continuer à soutenir l'entreprise et de fournir un outil supplémentaire pour améliorer la production de rapports et la valeur.	✓
	g)	Mettre en œuvre le projet pour effectuer la migration du système d'approvisionnement existant au système de gestion d'entreprise (Oracle EBS ERP).	Oracle EBS ERP est terminé dans le mesure où toutes les exigences sont remplies, et a été présenté aux ITI pour la coordination de la soumission ERP, qui comprend les exigences du système en matière d'approvisionnement, des finances et de ressources humaines. Devrait se conclure dans le cadre de la mise à niveau ERP générale. Commencera en janvier 2016, fin prévue au quatrième trimestre de

			2015-2016
	h)	Terminer les mises à niveau des systèmes de gestion de projet de la mise en œuvre du transport en commun rapide, Ecosys, Primavera, Contract Manager, et améliorer l'intégration avec le système d'entreprise d'ERP.	Le projet se terminera au deuxième trimestre 2015-2016
18. Bâtir la confiance envers Metrolinx en tant qu'autorité régionale des transports, par l'intégrité, **la transparence et la responsabilisation**.	a)	Commencer la mise en œuvre de Metrolinx ouverte, une stratégie pour le gouvernement ouvert.	La stratégie est amorcée, le groupe de travail formé et le plan de travail établi. L'API devrait être lancée au troisième trimestre et la plateforme en ligne, au quatrième trimestre de 2015-16
	b)	Diriger un examen de la planification intégrée et de la production de rapports pour le conseil d'administration.	✓
	c)	Mettre en œuvre et déployer un processus de développement d'analyse de rentabilité pour les projets dont les coûts sont supérieurs à 50 M$.	En juillet 2014, le budget faisait mention d'une « utilisation rigoureuse des analyses de rentabilité ». De l'annonce du SRE ont découlé une plus grande demande et transparence des analyses de rentabilité. Exigences des analyses de rentabilité en vertu de la politique d'approbation des capitaux émises par le directeur financier en février 2015 (le projet est supérieur à 50 M$)